

**STRATEGI PENGELOLA JASA USAHA SANGGAR RIAS
PENGANTIN DALAM MENJAGA KUALITAS PELAYANAN UNTUK
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Sanggar Rias Pengantin di Jakarta Selatan)



*Building
Future
Leaders*

KIKI YULIANDIRA

5535131860

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN VOKASIONAL TATA RIAS


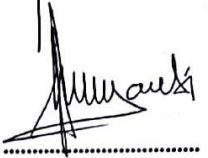
FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA





2018

LEMBAR PENGESAHAN

Telah membaca dan menyetujui

| Nama Dosen | Tanda Tangan | Tanggal |
|---|--|---------|
| Dr. Jenny Sista Siregar, M.Hum NIP.19720320 200501 2 001 (Dosen Pembimbing Materi) |  | 7/2018 |
| Dra. Harsuyanti R. Lubis, M.Hum NIP.19580209 198210 2 001 (Dosen Pembimbing Metodologi) |  | 7/2018 |

PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI

| Nama Dosen | Tanda Tangan | Tanggal |
|---|---|-----------|
| Ketua Sidang Dr. Sitti Nursetiawati, M.S NIP.19590902 198303 2 001 |   | 6/2-2018 |
| Penguji 1 Dr. Dwi Atmanto, M,Si NIP.19630521 198811 1 001 |  | 7/2 18 |
| Penguji 2 Sri Irtawidjajanti, M.Pd NIP.19700927 200212 2 001 |  | 6/2 '2018 |

Tanggal Lulus : 2 Februari 2018

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni hasil gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2018

Yang membuat pernyataan,



Kiki Yuliandira

ABSTRAK

Kiki Yuliandira. Skripsi: Strategi Pengelola Jasa Usaha Sanggar Rias Pengantin Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sanggar Rias Pengantin di Jakarta Selatan). Program Studi Pendidikan Vokasional Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta. 2018.

Penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan metode pengumpulan data adalah wawancara mendalam serta pengamatan secara langsung yang tidak bermaksud menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu gejala, atau keadaan. Permasalahan dalam tulisan ini, adalah : “Bagaimana strategi pengelola sanggar rias pengantin menjaga kualitas pelayanan jika terjadi permasalahan dan kendala timbul saat jasa diberikan agar tetap mendapatkan kepuasan pelanggan tercipta dengan baik? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa yang dimiliki pengelola sanggar rias pengantin di Jakarta Selatan dalam menjaga kualitas pelayanan jika terjadi permasalahan dan kendala yang terjadi saat pelayanan diberikan dan strategi pengelola dalam mendapatkan kepuasan pelanggan tercipta dengan baik.

Dalam menganalisa permasalahan dan tujuan penelitian hasil penelitian ini memaparkan bahwa strategi pengelola dalam menjaga kualitas pelayanan dengan memiliki perencanaan dan disusun mulai dari penawaran jasa, persiapan, hingga acara tersebut terlaksana, mengatur pengadaan barang, menerapkan kedisiplinan pekerjaan, keramahan dalam menghadapi pelanggan, komunikasi yang baik, berinisiatif tinggi dalam pekerjaan, cepat dan tanggap dalam melayani, mengerti keinginan selera pelanggan, juga memberikan semangat motivasi selalu kepada para pekerja agar tepat dalam terciptanya tujuan bersama yaitu kepuasan pelanggan akan jasa yang telah diberikan.

Saran yang diberikan peneliti dalam penelitian ini adalah untuk peneliti yang berminat melakukan penelitian mengenai strategi pengelola dalam menjaga kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan oleh sanggar rias pengantin, dapat mengambil bahan melalui salah satu fungsi kualitas pelayanan.

Kata Kunci: *Strategi Pengelola, menjaga kualitas pelayanan, Sanggar Rias Pengantin*

ABSTRACT

Kiki Yuliandira. Skripsi: Strategy of Business Manager Wedding Organizer In Service Quality For Customer Satisfaction (Case Study At Wedding Organizer in South Jakarta). Cosmetology Vocational Education, Faculty of Engineering, State University of Jakarta. 2018.

In this research using qualitative method with case study approach and data settlement method only, what is meant by a symptom, or circumstance. The problem in this paper is: "How is the management strategy with quality of service if there is problem and satisfaction? This research aim to know what strategy is owned by bridal groom manager in South Jakarta in maintaining the quality of service if happened and strategy in customer satisfaction.

In analyzing the questions and research objectives, the results of this study describes the strategy of the management of the building of the plan and composed from the service offer, the preparation, until the event is done, the procurement of goods, applying job discipline, how to deal with customers, good communication, high initiative in work, and responsiveness in serving, understanding the desire of the customer, also provides motivation to the workers to motivate the right in the creation of a shared goal of customer satisfaction will be the services that have been given.

Suggestion given by the researcher in this research is for researchers who are interested in doing research on management strategy for customer satisfaction with bridal studio, can take material through one of service quality function.

Keywords: Manager Strategy, Maintain Service Quality, Wedding Organizer

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Strategi Pengelola Jasa Usaha Sanggar Rias Pengantin Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sanggar Rias Pengantin di Jakarta Selatan)** skripsi ini berguna melengkapi salah satu persyaratan kelulusan pada Program Studi Pendidikan Vokasional Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh seluruh mahasiswa Universitas Negeri Jakarta khususnya Program Studi Pendidikan Vokasional Tata Rias dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Vokasional Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Agus Dudung, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Jenny Sista Siregar, M.Hum selaku Ketua Program Studi S1

Pendidikan Vokasional Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, motivasi, dan nasihat dalam penyusunan skripsi ini.

3. Drs. Harsuyanti RL, M.Hum selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan segala pemikiran sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Vokasional Tata Rias yang telah memberikan semua ilmu dan pengalaman dalam mendidik penulis dalam mengajarkan berbagai hal didalam dunia kecantikan maupun dunia pendidikan selama awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Suami saya Andri Agus Salim, yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Yogi Erlangga Putra, adik penulis, yang membantu dan memberi dukungan untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Syarifah Amalia Dewi, dan Siska Yuni Sarah dalam memberi dukungan penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh Pihak yang membantu, teman-teman angkatan 2013, yang memberikan dukungan, saran, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|----------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 7 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 8 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.6 Kegunaan Penelitian | 9 |

BAB II KERANGKA TEORITIK DAN KERANGKA BERPIKIR

| | |
|--|----|
| 2.1. Kerangka Teoritik | 11 |
| 2.1.1. Strategi Pengelola..... | 11 |
| 2.1.2. Jasa Usaha | 13 |
| 2.1.3. Sanggar Rias Pengantin | 14 |
| 2.1.4. Kepemimpinan dalam jasa usaha | 16 |

| | |
|--|----|
| 2.1.5. Kualitas Pelayanan dalam Pesta Pernikahan | 18 |
| 2.1.5.1. Dimensi kualitas pelayanan | 20 |
| 2.1.6. Kepuasan Pelanggan | 21 |
| 2.2. Penelitian Relevan | 27 |
| 2.3. Kerangka Berpikir | 31 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1. Tempat, Waktu, dan Subjek Penelitian | 34 |
| 3.1.1. Tempat Penelitian | 34 |
| 3.1.2. Waktu Penelitian | 34 |
| 3.1.3. Subjek Penelitian | 34 |
| 3.2. Metode Penelitian dan Rancangan Penelitian | 36 |
| 3.2.1. Metode Penelitian Kualitatif | 36 |
| 3.2.2. Studi Kasus | 37 |
| 3.2.3. Rancangan Penelitian | 38 |
| 3.3. Data dan Sumber Data | 39 |
| 3.3.1. Data | 39 |
| 3.3.2. Sumber Data | 39 |
| 3.4. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data | 40 |
| 3.4.1. Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| 3.4.2. Observasi | 41 |
| 3.4.3. Wawancara | 42 |
| 3.4.4. Studi Kepustakaan | 44 |
| 3.4.5. Dokumentasi | 45 |
| 3.4.6. Prosedur Pengumpulan Data | 46 |
| 3.5. Prosedur Analisis Data | 47 |
| 3.6. Pemeriksaan Keabsahan Data | 49 |

| | |
|---|----|
| 3.6.1. Triangulasi | 49 |
| 3.6.2. Penggunaan Bahan Referensi | 50 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 4.1. Deskripsi Penelitian | 51 |
| 4.1.1. Deskripsi tempat | 51 |
| 4.1.2. Deskripsi Informan | 51 |
| 4.1.3. Informan Pelanggan | 52 |
| 4.2. Temuan Penelitian | 52 |
| 4.2.1. Sub Fokus 1: Strategi Pengelola menjaga kualitas pelayanan | 53 |
| 4.1.2.1 Perencanaan strategi pengelola | 53 |
| 4.1.2.2 Strategi pengelola dalam memenuhi permintaan pelanggan | 58 |
| 4.1.2.3 Permasalahan Dan Kendala Yang Timbul Dalam Pelayanan | 59 |
| 4.1.2.4 Strategi Pengelola Dalam Mengatasi Permasalahan Dan Kendala Yang Timbul | 63 |
| 4.1.2.5 Strategi Pengelola Dalam Ketepatan Waktu | 65 |
| 4.1.2.6 Strategi Pengelola Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan | 66 |
| 4.2.2. Sub Fokus 2 : Strategi pengelola dalam menjaga kepuasan pelanggan tetap tercipta dengan baik | 68 |
| 4.3. Pembahasan | 73 |
| 4.3.1. Sub Fokus 1: Strategi Pengelola menjaga kualitas pelayanan | 74 |

| | |
|--|----|
| 4.3.2. Sub Fokus 2 : Strategi pengelola dalam menjaga kepuasan pelanggan tetap tercipta dengan baik | 78 |
| 4.2 Keterbatasan Penelitian | 79 |

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN

| | |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan | 80 |
| 5.2. Implikasi | 81 |
| 5.3. Saran | 81 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 83 |
|-----------------------------|-----------|

| | |
|------------------------------|-----------|
| DAFTAR LAMPIRAN | 85 |
|------------------------------|-----------|

| | |
|-----------------------------------|------------|
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 104 |
|-----------------------------------|------------|

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Kisi-kisi Pedoman Wawancara | 44 |
| Table 4.1 Tabel Data Informan | 52 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 2.1 Konsep kepuasan pelanggan | 22 |
| Gambar 2.2 Alur Kerangka Berpikir | 33 |
| Gambar 3.1 Bagan Analisis Data Model Miles and Huberman (1992) | 48 |
| Gambar 4.1 List Perencanaan Pengadaan Barang | 56 |
| Gambar 4.2 Brosur Sanggar Rias Pengantin | 57 |
| Gambar 4.3 Suasana Gedung Pernikahan | 62 |
| Gambar 4.4 Pelaksanaan Pesta Pernikahan | 70 |
| Gambar 4.5 Pelaksanaan Pesta Pernikahan | 70 |
| Gambar 5.1 Dokumentasi Sanggar Rias Astuty (2017) | 98 |
| Gambar 5.2 Dokumentasi Sanggar Rias Astuty (2017) | 99 |
| Gambar 5.3 Dokumentasi Sanggar Rias Astuty (2017) | 100 |
| Gambar 5.4 Dokumentasi Sanggar Rias Astuty (2017) | 101 |
| Gambar 5.5 Dokumentasi Sanggar Rias Astuty (2017) | 101 |
| Gambar 5.6 Dokumentasi Sanggar Rias Mekar Sary (2017) | 102 |
| Gambar 5.7 Dokumentasi Sanggar Rias Mekar Sary (2017) | 103 |
| Gambar 5.8 Dokumentasi Sanggar Rias Mekar Sary (2017) | 103 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara Pengelola | |
| Sanggar Rias Pengantin | 85 |
| Lampiran 2 Pedoman Wawancara Pelanggan | 86 |
| Lampiran 3 Transkrip Wawancara Pengelola | |
| Sanggar Rias Pengantin | 87 |
| Lampiran 4 Transkrip Wawancara Pelanggan | 97 |
| Lampiran 5 Dokumentasi Dan Kelengkapan | |
| Sanggar Rias Pengantin | 98 |
| Lampiran 6 Surat-Surat Penelitian | 105 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia persaingan di dalam dunia bisnis semakin ketat dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi, konsumen atau pelanggan mempunyai informasi yang lengkap mengenai alternatif pilihan jasa yang akan digunakan. Sehingga terjadi persaingan antar pembisnis untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Pelanggan memegang peranan penting dalam menjalankan suatu usaha jasa, agar konsumen tetap setia, hal utama yang harus dilakukan pengelola jasa usaha adalah menjaga kualitas pelayanan dengan baik dan sesuai untuk mencapai kepuasan pelanggan. Ada beberapa faktor yang membuat pelanggan terpuaskan salah satunya adalah memiliki strategi atau upaya dalam memberikan jaminan terhadap jasa yang ditawarkan dan menerapkan kualitas pelayanan sesuai dengan jasa yang ditawarkan.

Penyusunan strategi memerlukan tahapan-tahapan, ada enam tahapan umum yang perlu diperhatikan dalam merumuskan suatu strategi, yaitu: 1) Seleksi yang mendasar dan kritis terhadap permasalahan. 2) Menetapkan tujuan dasar dan sasaran strategi. 3) Menyusun perencanaan tindakan (*action plan*). 4) Menyusun rencana pemberdayaan. 5) Mempertimbangkan keunggulan. 6) Mempertimbangkan keberlanjutan.

Strategi memiliki kepentingan tersendiri untuk bisnis jasa usaha, menurut Jhonson dan Scholes strategi adalah arah dan cangkupan organisasi yang secara ideal untuk jangka panjang, yang menyesuaikan sumber dayanya

dengan lingkungan yang berubah, dan secara khusus dengan pasar, pelanggan atau klien untuk memenuhi harapan (Santoso, 2011:11). Dalam hal ini yang dikatakan strategi apabila pengelola mampu mengoptimalkan pekerjaan, jasa, cakupan, keandalan kerja, hingga menjamin jasa usaha tersebut berkualitas dapat dipercaya dan tidak menciptakan suatu hal yang akan merugikan pelanggan.

Pengelola jasa harus dapat mengantisipasi kecenderungan persaingan dengan perusahaan lain bergerak di bidang jasa yang sama. Hal itu dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan, serta memberikan dan menjaga kualitas pelayanan demi kepuasan pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya salah satu tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Hal ini memacu para pengusaha pengelola jasa untuk tetap menjaga kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dalam jasa yang diberikan.

Upaya memenuhi kepuasan pelanggan perusahaan jasa dituntut untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan yang hampir setiap pelanggan berbeda-beda. Pembelian akan suatu jasa bergerak dalam bentuk persepsi terhadap nilai penawaran jasa tersebut (Sunyoto,2012:222-223). Kepuasan pelanggan dapat tercipta dari bagaimana perusahaan jasa memiliki kualitas pelayanan yang baik, dan juga memiliki fasilitas-fasilitas sesuai dengan jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan yang dimaksud merupakan kondisi dinamis berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, memenuhi dan melebihi harapan pelanggan, sehingga upaya dalam

mempertahankan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kenyataannya, kualitas pelayanan merupakan suatu penyebab umum yang alamiah untuk mempersatukan fungsi-fungsi usaha. Kualitas pelayanan sangat penting bagi kesuksesan bisnis karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan dan perilaku nama baik perusahaan.

Salah satu bisnis usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis sanggar rias pengantin. Persaingan tersebut ditandai dengan berdirinya bisnis sanggar-sanggar rias pengantin yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau klien calon pengantin. Pelayanan dan harga yang ditawarkan pun berbeda-beda, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bisnis sanggar rias pengantin. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola sanggar rias pengantin untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing, unggul dibanding kompetitor lainnya dan pengelola memiliki strategi menjaga kualitas pelayanan yang dimiliki sanggar rias pengantin untuk kepuasan pelanggan.

Strategi yang harus dimiliki seorang pengelola sanggar rias pengantin dimulai dari perencanaan awal atau target yang akan dicapai, pelaksanaan yang sesuai dengan permintaan pelanggan dan pencapaian atau hasil yang didapat agar tetap mempunyai kualitas pelayanan. Menurut penelitian yang dilakukan Parasuraman et.al ada lima indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), andalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) (Sunyoto,2012:64). *Tangible* yaitu bukti fisik dalam hal jasa sanggar rias pengantin fasilitas-fasilitas yang terlihat dilokasi sanggar hingga fasilitas barang-barang untuk kebutuhan

pelayanan, *Reliability* yaitu dapat di andalkan dalam hal memenuhi keinginan pelanggan dan kinerja karyawan tepat, dan cepat dimiliki oleh sanggar rias pengantin, *Assurance* yaitu jaminan atau kemampuan kepercayaan yang diberikan oleh pihak sanggar rias kepada pelanggan, *Empathy* yaitu kepedulian yang dimiliki karyawan, perias, dan pengelola tentunya dalam merespon keinginan, dan kebutuhan pelanggan, *Responsiveness* yaitu daya tanggap yang dimiliki pengelola, karyawan sanggar, tenaga perias hingga orang-orang yang berperan dalam pelayanan jasa.

Risiko merupakan hal yang sangat berkaitan dengan bidang jasa seperti sanggar rias pengantin ini, terkadang sering terjadi masalah contohnya antara pihak sanggar dengan klien atau bisa terjadinya perbedaan pemahaman antara yang dimaksud oleh klien kepihak sanggar. Permasalahan dan Kendala yang sering terlihat adalah miskomunikasi antara keluarga yang tidak mengikuti dalam perjanjian permintaan kebutuhan pesta pernikahan selain itu juga masalah yang terjadi ketika hari H berlangsungnya acara terkadang jumlah tenaga perias yang ditugaskan oleh pihak sanggar untuk among tamu, penerima tamu, dan keluarga yang di makeup dan sanggul tidak sesuai dengan jumlah list nama-nama yang akan dirias, hal ini menyebabkan kekurangan tenaga perias, menyebabkan masih ada dari pihak keluarga yang belum selesai dirias sampai acara resepsi akan dimulai, sehingga menjadi kendala saat acara dan diundur 20menit sampai semua keluarga among tamu siap untuk mengiringi pengantin sampai pelaminan. Disinilah terjadi dimana kedua mempelai merasa tidak puas dengan jasa sanggar rias karena sedikit menghambat berlangsungnya acara, hal ini adalah contoh konkrit yang pernah

terjadi dan telah menjadi evaluasi bagi para pelaku bisnis sanggar rias pengantin.

Menurut (Irawan, 2004:37), faktor – faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas jasa, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan jasa tersebut ternyata kualitas jasanya baik.
2. Harga, untuk pelanggan yang *sensitive*, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
3. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan yang mempunyai banyak dimensi.
4. *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional factor yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
5. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila *relative* mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan menurut Gaspersz dalam (Nasution, 2005 : 50) adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.

3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan.

Kriteria sanggar rias pengantin yang dituju meliputi berpengalaman lebih dari 10 tahun, memiliki pelanggan tetap, komitmen pekerjaan dalam memenuhi harapan pelanggan, dapat diandalkan mengerti kebutuhan pelanggan, memberi kemudahan dalam memenuhi permintaan jasa didukung dengan pelayanan mulai dari dekorasi pelaminan dan tenda, pelayanan rias pengantin dan busana, penyediaan alat catering, dan penyedia busana keluarga dan among tamu.

Seperti yang dikatakan oleh Sunyoto (2012:236) sebagai berikut :

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan yaitu dengan adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian persepsi atas harapan pelanggan dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya

kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan pelanggan.

Penelitian ini menjadi fokus penelitian adalah strategi pengelola jasa usaha sanggar rias pengantin dan yang menjadi sub fokus penelitian ini adalah strategi menjaga kualitas pelayanan dan strategi menjaga kepuasan pelanggan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian jasa usaha sanggar rias pengantin perlu dilakukan guna memberikan informasi dan pelayanan akan tetap konsisten diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dan juga berguna untuk pengelola sanggar rias pengantin menjaga kualitas pelayanan dan tetap dapat memberikan kepuasan pelanggan apabila terjadi kesalahan baik disengaja maupun tidak disengaja.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut strategi atau upaya apa yang dimiliki dan dilakukan pengelola sanggar rias pengantin jika terjadi permasalahan pada saat pemberian pelayanan diberikan dalam menjaga kualitas pelayanan jasa usaha sanggar rias pengantin kepada pelanggan, yang peneliti tuangkan dalam skripsi berjudul **“Strategi Pengelola Jasa Usaha Sanggar Rias Pengantin Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sanggar Rias Pengantin di Jakarta Selatan)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti telah mengidentifikasi masalah-masalah yang akan diambil sebagai pembahasan dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Bagaimana strategi pengelola sanggar rias pengantin dalam menjaga kualitas pelayanan saat permasalahan dan kendala timbul ketika jasa diberikan?
- 2) Bagaimana strategi pengelola sanggar rias pengantin memenuhi harapan dan mendapat kepuasan pelanggan tercipta dengan baik?

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi dan keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga maka penelitian ini perlu dibatasi untuk menghindari perkembangan permasalahan secara luas, maka peneliti membatasi permasalahan pada : Strategi yang dilakukan oleh pengelola sanggar rias pengantin di Jakarta Selatan pada saat pelayanan pemberian jasa dan bagaimana langkah cara strategi pengelola sanggar rias tersebut dalam mengatasi jika terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan jasa sanggar rias pengantin.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka permasalahan penelitian ini di rumuskan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana cara pengelola jasa usaha sanggar rias pengantin memiliki dan menerapkan strategi dalam hal menjaga kualitas pelayanan untuk tetap

mendapatkan kepuasan pelanggan saat terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian dalam permintaan serta pelaksanaannya ?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui strategi yang dimiliki pengelola sanggar rias pengantin dalam menjaga kualitas pelayanan jika terjadi permasalahan yang terjadi saat pelayanan diberikan.
- 2) Untuk mengetahui langkah strategi dan penerapan strategi yang dimiliki pengelola dalam menjaga kualitas pelayanan jasa agar tetap mendapatkan kepuasan pelanggan.

1.6. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

- 1) Bagi Pembaca

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang strategi yang dilakukan pengelola jasa usaha sanggar rias pengantin menjaga kualitas pelayanan yang baik sehingga pembaca terutama konsumen dapat menilai dan merasakan puas dari penelitian ini.

- 2) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang kepemimpinan, pengelola khususnya tentang strategi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

3) Bagi Sanggar Rias Pengantin

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memuaskan pelanggan serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan di masa kini dan di masa mendatang demi kepuasan pelanggan.

BAB II

KERANGKA TEORITIK DAN KERANGKA BERPIKIR

2.1. Kerangka Teoritik

2.1.1.1.Strategi Pengelolaan

Dalam kamus Bahasa Indonesia, kata strategi berasal dari Bahasa Yunani “strategia” atau sering disebut sebagai strategos. Kata “strategos” berasal dari kata “stratos”. Pada pemaknaan kata strategi berawal bukan kosa kata disiplin ilmu manajemen. pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan (Purnomo dan flimansyah, 2005:8).

Hakikat strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi (Glueck dan Jauch, 1989:9).

Manajemen strategi adalah suatu rencana yang disusun dan dikelola dengan memperhitungkan berbagai sisi dengan tujuan agar pengaruh rencana tersebut bisa memberikan dampak positif bagi organisasi tersebut secara jangka panjang (Fahmi, 2013:2).

Strategi adalah sekumpulan pilihan kritis untuk perencanaan dan penerapan serangkaian rencana tindakan dan alokasi sumber daya yang penting dalam mencapai tujuan dasar dan sasaran, dengan memperhatikan keunggulan kompetitif, komperatif, dan sinergi yang ideal berkelanjutan, sebagai arah, cakupan, dan perspektif jangka panjang keseluruhan yang ideal dari individu atau organisasi (Teguh Santoso, 2011:16). Strategi

bisnis memperhatikan dengan sungguh-sungguh kesesuaian kapasitas internal perusahaan dan lingkungan eksternal.

Pengelolaan adalah serangkaian kegiatan untuk mendapatkan sasaran-sasaran tertentu dengan menggunakan orang-orang sebagai pelaksananya (Purwanto,2009:32). Menurut Georgy R.Terry pengelolaan adalah pemanfaatan sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya yang dapat diwujudkan dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Strategi pengelolaan merupakan bentuk usaha yang di rencanakan dengan matang oleh pengelola agar suatu pekerjaan berjalan dengan baik dan sesuai. Pengelola sendiri memiliki pemikiran dalam upaya memenuhi kebutuhan pekerjaan yang akan dikerjakan sehingga pengelola mengupayakan semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan. Memulai dari perencanaan awal, tahapan proses pekerjaan, dan hasil yang dicapai.

Berdasarkan definisi maka strategi pengelolaan dapat diartikan sebagai sekumpulan pilihan untuk perencanaan dan penerapan serangkaian rencana yang mampu mempertegas tujuan cangkupan, dan perspektif jangka panjang secara keseluruhan dari suatu organisasi atau individu.

Tujuan dan sasaran strategi pengelolaan merupakan unsur strategi yang sangat vital karena pencapaian tujuan dasar dan sasaran strategi ini merupakan acuan yang menjadi dasar pengukuran berhasil atau tidaknya suatu strategi.

2.1.2. Jasa Usaha

Pengertian jasa usaha disampaikan oleh beberapa ahli. Kotler dan Keller menyampaikan pengertian jasa adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, pada intinya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan sesuatu kepemilikan apapun (Suparyanto dan Abdul Bari, 2014:133).

Menurut Wyckof kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service* apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang di terima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipresepsi buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 1996:59).

Oleh karena itu dapat disimpulkan jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas bukan benda yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik), konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Dunia jasa usaha mempunyai karakteristik yang sangat kompleks. Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud,

ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak (Buchari Alma,2007:243).

Sedangkan menurut Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner menyatakan jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah bersifat tidak berwujud (Buchari Alma, 2007:243).

Industri jasa merupakan kegiatan ekonomi dengan cara memberikan pelayanan jasa. Industri jasa adalah industri yang melakukan kegiatan ekonomi dan menghasilkan produk memberikan nilai tambah bersifat tidak berwujud dan produk tersebut tidak dikonsumsi secara simultan dengan waktu produksi.

Saat ini industri jasa merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh dengan pesat. Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh pertumbuhan jenis jasa yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan oleh munculnya jenis jasa baru. Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan industri yang ada. Kondisi ini mengakibatkan persaingan usaha yang ketat. Sehingga para pelaku bisnis jasa harus mampu melakukan pemasaran jasa secara profesional.

2.1.3. Sanggar Rias Pengantin

Sanggar rias pengantin adalah sarana pelayanan khusus dalam menangani tata rias wajah dan rambut dalam berbagai adat istiadat tertentu (Indriani Febrianti, 2010:20). Dunia rias pengantin mempunyai karakter yang sangat kompleks, mempunyai bisnis rias pengantin merupakan usaha yang tentu saja dapat menghasilkan pendapatan pokok atau operasional

dan tambahan atau non operasional karena mencangkup hasil imbalan jasa rias pengantin, pendamping pengantin dan juga hasil sewa perlengkapan kebutuhan pesta pernikahan.

Pada umumnya pelaksanaan acara pernikahan merupakan momen yang sangat penting berlangsung dengan tahapan-tahapan religious, unsur tata cara adat, dan lain sebagainya. Misalnya, pada pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dimana salah satu tujuan dari bisnis ini mereka memperoleh kepuasan.

Bagi sebagian pengelola sanggar rias pengantin yang sudah handal dan cukup berpengalaman akan sangat mudah untuk mendapatkan orderan pengantin. Pada dasarnya seseorang yang akan menikah selalu mempersiapkan secara matang, ini merupakan peluang pada para wirausaha untuk memanfaatkan pekerjaan-pekerjaan pada jasa sanggar rias pengantin.

Sanggar rias pengantin berperan penting dalam suatu acara pernikahan dimana pelanggan meminta pelayanan dan sanggar rias memberikan pelayanan tentu saja dengan keinginan pelanggan. Di dalam pemberian jasa tentu saja ada strategi khusus yang dilakukan pengelola. Mulai dari perencanaan awal, pelaksanaan hingga hasil akhir. Suatu jasa tentu tidak ada yang sempurna karena yang bekerja dan mempersiapkannya manusia. Tetapi dalam hal ini tidak ada alasan ketika suatu permintaan tidak tercipta dengan baik, disini pengelola harus mempunyai strategi untuk mengatasi segala kesalahan mulai dari hal kecil hingga kesalahan besar semua harus

direncanakan dengan matang agar tujuan dari pelayanan dapat tercapai dengan baik.

Pada umumnya sanggar rias pengantin menawarkan dan menyediakan jasa dan perlengkapan kebutuhan pernikahan. Mulai dari pelaminan, rias pengantin, busana pengantin, catering atau perlengkapan catering, organ tunggal, penari, busana keluarga, dan lain-lain. Begitu banyak kebutuhan yang di perlukan oleh pelanggan maka semakin dibutuhkan juga sanggar rias pengantin ini sebagai vendor kebutuhan pernikahan.

2.1.4. Kepemimpinan dalam Jasa Usaha

Kepemimpinan merupakan salah satu dimensi kompetensi yang sangat menentukan terhadap kinerja atau keberhasilan organisasi. Esensi pokok kepemimpinan adalah cara untuk mempengaruhi orang lain agar menjadi efektif tentu setiap orang bisa berbeda dalam melakukan. Kepemimpinan merupakan seni, karena pendekatan setiap orang dalam memimpin orang dapat berbeda tergantung karakteristik pemimpin, karakteristik tugas maupun karakteristik orang yang dipimpinya. Amstrong (2003:37) menyatakan kepemimpinan adalah proses memberi inspirasi kepada semua karyawan agar bekerja sebaik-baiknya untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Kepemimpinan adalah cara mengajak karyawan agar bertindak benar, mencapai komitmen dan memotivasi mereka untuk mencapai tujuan bersama (Sudarmanto,2009:133). Kepemimpinan menurut Anoraga (2003:2) diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk dapat mempengaruhi orang lain, melalui komunikasi baik secara langsung

maupun tidak langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang tersebut agar dengan penuh pengertian, kesadaran, dan senang hati bersedia mengikuti kehendak-kehendak pemimpin itu.

Kepemimpinan menurut Du Brin (2005:3) adalah upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan, cara mempengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah, tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespons dan menimbulkan perubahan positif, kekuatan dinamis penting yang memotivasi dan mengkoordinasikan organisasi dalam rangka mencapai tujuan, kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan diantara bawahan agar tujuan organisasional dapat tercapai (Brahmasari & Suprayetno,2008:126).

Berdasarkan pengertian kepemimpinan dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan erat kaitannya dengan kemampuan seseorang untuk dapat mempengaruhi orang lain agar bekerja sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Seorang pemimpin harus memiliki sifat sebagai berikut (Kartono, 2010:44) : 1) Energi jasmani dan mental 2) Kesadaran akan tujuan dan arah 3) Antusiasme (semangat, kegairahan, kegembiraan yang besar) 4) Keramahan dan kecintaan 5) Integritas (keutuhan, kejujuran, ketulusan hati) 6) Penguasaan teknis 7) Ketegasan dalam mengambil keputusan 8) Kecerdasan 9) Keterampilan mengajar 10) Kepercayaan.

Pemimpin tidak hanya harus memiliki sifat-sifat yang dikemukakan tersebut tetapi juga harus memiliki kemampuan dalam keterampilan usaha

jasa tersebut. Jasa usaha yang di pimpin atau dikelola berada dalam pengawasan pengelola. Pengelola harus mampu menggerakkan seluruh karyawannya untuk bekerja sesuai keinginan yang hendak dicapai. Salah satu tujuan dari usaha jasa adalah untuk mencapai keberhasilan, memperoleh keuntungan serta berhubungan dengan pelanggan yaitu mendapatkan respon positif dari pelanggan yang menggunakan jasa.

2.1.5. Kualitas Pelayanan dalam Pesta Pernikahan

American Society for Quality Control menyatakan bahwa kualitas atau mutu merupakan keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Sedangkan menurut Goeth dan Davis kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Sunyoto, 2012:236) .

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki dan dianggap telah memiliki kualitas apabila mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Sunyoto,2012:236).

Dari definisi diatas bahwa mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan

penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Meningkatkan kebutuhan kualitas pelayanan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan.

Pelayanan yang dilakukan adalah dalam pesta pernikahan. Pesta pernikahan merupakan suatu acara yang diadakan ketika seseorang menikah, acara pertemuan atau perjamuan (resmi atau tidak resmi) untuk menerima tamu undangan. Pada dasarnya pernikahan cukup dilakukan dengan akad nikah dihadapan penghulu. Jika hal ini sudah dilakukan maka pasangan tersebut telah sah menikah secara agama dan hukum negara, tetapi tidak jarang di Indonesia pernikahan diikuti dengan acara resepsi pernikahan.

Resepsi pernikahan dilakukan sebagai ungkapan rasa kegembiraan dan rasa syukur serta sebagai bentuk pemberitahuan bahwa pasangan tersebut telah resmi menjadi suami istri. Untuk melaksanakan sebuah acara pesta pernikahan biasanya diperlukan perencanaan. Mulai dari jumlah undangan, penentu lokasi pesta, penyewaan baju pengantin dan tenda, pengisi acara, dan ketering sampai kebersihan hingga keamanan. Disinilah peran penting sebuah pelayanan jasa yang berkualitas dibutuhkan dalam pesta pernikahan.

Sehubungan dengan peranan contact personnel dalam menentukan kualitas jasa, setiap pembisnis memerlukan service excellence atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Tjiptono, 1996:58). Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu : 1) Kecepatan 2) Ketepatan 3) Keramahan 4) Kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak excellence bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat excellence setiap karyawan harus memiliki keterampilan, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap yang baik melayani pelanggan, memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional dan dapat menuangkan segala keinginan konsep pernikahan pelanggan dengan baik dan benar. Dengan demikian upaya pencapaian excellence tidaklah mudah tetapi jika dilakukan maka dapat memiliki kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.1.5.1. Dimensi kualitas pelayanan

Berdasarkan penelitian-penelitian yang dilakukan Parasuraman et.al ditemukan 10 (sepuluh) dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk di percaya (dependability). Hal ini berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya. Misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2) Responsibility, yaitu kemauan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang di butuhkan pelanggan.
- 3) Competence, setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) Access, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi.

- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personel (misal resepsionis, operator telepon).
- 6) *Comunication*, memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Hal ini berarti lokasi fasilitas yang mudah dijangkau, waktu yang tidak terlalu lama, saluran perusahaan mudah dihubungi.
- 7) *Credibility*, sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, aman dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.
- 9) *Understanding (knowing the customer)*, untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti langsung dari jasa, bias berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, reputasi fisik dari jasa.

Dari 10 dimensi kualitas tersebut dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman, et. al merangkum menjadi 5 dimensi pokok, kelima dimensi tersebut adalah :

- 1) *Bukti langsung (tangibles)*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) *Keandalan (realibility)*, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Daya Tangkap (responsiveness)*, yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Jaminan (assurance)*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- 5) *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

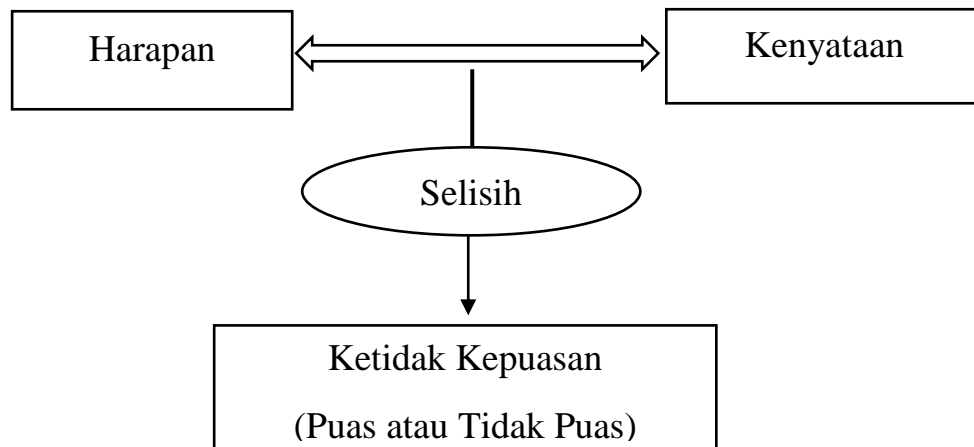
2.1.6. Kepuasan Pelanggan

Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan merupakan proses yang sederhana, kompleks, dan rumit. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang disarankan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya (Tjiptono,1996:146).

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembelian dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 1996:146).

Menurut Kotler (1997) mengatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Harapan pelanggan dalam hal ini berpengaruh dalam menentukan kualitas barang atau jasa dan kepuasan pelanggan dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar acuan (Sunyoto, 2012:222).

Oleh karena itu ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja / hasil yang dirasakan). Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterima bila membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut ini :



Gambar : 2.1. Konsep kepuasan pelanggan yang diajukan oleh : Parasuraman, Zeithaml dan Barry (1985)

Harapan pelanggan pada umumnya suatu permintaan yang diinginkan oleh pelanggan seperti permintaan bentuk fisik barang kebutuhan atau keinginan hasil jasa yang baik diberikan oleh pengusaha jasa.

Konteks kualitas pelayanan dan kepuasan bahwa harapan pelanggan memiliki peranan besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli jasa atau produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja jasa atau produk Tjiptono (1996:61).

Jadi, kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap jasa atau product yang terkait dengan keinginan, kebutuhan pelanggan atau klien dan menjadi tingkat memuaskan dalam memenuhi permintaan konsep hingga detail kebutuhan rangkaian acara pernikahan.

Dalam penelitian ini strategi pengelola jasa mempertahankan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan berkualitas yang diberikan sanggar rias

pengantin, menjaga dan menghindari kesalahan-kesalahan yang akan terjadi dalam pelayanan jasa dan dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak sanggar rias pengantin kepada pelanggan.

Pelanggan atau klien pada umumnya menyerahkan seluruh rangkaian acaranya kepada sanggar rias pengantin dan pelanggan menerangkan konsep yang mereka inginkan, keperluan yang akan dibutuhkan. Maka disinilah peran penting kepuasan pelanggan itu terwujud jika pihak sanggar rias memenuhi dapat memuaskan secara baik dan benar.

Sektor bisnis jasa sanggar rias pengantin sebagai bisnis yang menawarkan jasa rias kepada calon pengantin. Pihak sanggar memberikan penawaran, harga sesuai permintaan dan kebutuhan misalnya pada jasa rias keluarga mempelai wanita dan pria. Dengan memilih satu paket rias wajah, rambut, dan pakaian atau kain untuk anggota keluarga mulai dari sepupu-sepupu, kakak atau adik kedua mempelai, paman-paman, dan bibi-bibi dari kedua mempelai. Permintaan dalam hal ini sangat dikedepankan karena termasuk dalam pencapaian kepuasan pelanggan pada acara pernikahan.

Jika pelanggan atau klien memiliki keinginan untuk seluruh rangkaian dan kebutuhan ditangani oleh sanggar rias hal ini pelanggan atau klien yang memberikan modal awal kepada pihak sanggar dengan sejumlah budget yang dimiliki oleh klien, disini sanggar rias pengantin harus pintar mengatur pembelian atau penyewaan pengeluaran keperluan pesta pernikahan.

Suatu jasa usaha menciptakan kepuasan pelanggan dengan adanya kualitas pelayanan yang baik sama halnya dalam masalah yang ada terkadang bukti fisik

seperti fasilitas yang diberikan, perlengkapan dan alat-alat rias menjadi faktor ukuran tingkat kepuasan pelanggan, kekecewaan pelanggan sangat berpengaruh dalam bidang jasa seperti ini. Misalnya, suatu kesalahan kecil yang dilakukan pengelola jasa usaha sanggar rias pengantin menjadi risiko tidak terciptanya kepuasan pelanggan secara maksimal. Tetapi tidak jarang juga sanggar rias pengantin tetap berada ditingkat eksistensinya, tetap mempunyai pelanggan setiap minggunya, tetap mendapatkan kepercayaan dengan berbagai harapan pelanggan yang berbeda-beda.

Pelayanan pada pelanggan sangat dikedepankan demi mencapai kepuasan pelanggan dalam acara yang sedang dalam tanggung jawab sanggar rias pengantin. Pelayanan ini dapat memberikan kepuasan pada pelanggan maka mereka tidak akan merasa kecewa dan sayang mengeluarkan pemberian berupa uang dan ucapan terimakasih atas kesuksesan acara pernikahan mulai dari sebelum sampai resepsi pernikahan.

Bagi para pembisnis sanggar rias pengantin tidaklah sudah untuk mencapai kepuasan pelanggannya, mereka harus berkerja teliti dan berhati-hati demi mengurangi kesalahan atau risiko yang akan terjadi.

Pengantin pada dasarnya seseorang yang akan menikah selalu mempersiapkan secara matang dan sangat membutuhkan jasa sanggar rias pengantin. Dengan ketelitian dan kehati-hatian seseorang yang akan menikah maka kebutuhan untuk memakai jasa sanggar rias pengantin tersebut sangat dibutuhkan. Pada umumnya calon pengantin yang memakai unsur tata cara adat sangat awam pengetahuannya

disinilah perias pengantin dapat juga memberitahu bagaimana tata cara pernikahan adat yang dipakai dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Sebagai pembisnis bukan hanya diberi orderan oleh orang tua atau calon pengantin sendiri tetapi juga dapat menjemput pekerjaannya dengan cara memberikan proposal yang berisi tentang harga dan penawaran jasa yang akan didapat oleh klien misalnya, paket-paket pernikahan mulai dari silver, dan gold.

Misalnya, sebagai contoh pada wedding organizer kynara pelaminan padang untuk adat padang memiliki paket pelaminan dengan harga Rp.25.000.000 adapun yang akan didapat oleh klien adalah sebagai berikut: 1) 1set pelaminan minang maroko (\pm 14 meter). 2) 1 buah kursi pengantin model dipan 3) 4 buah kursi orang tua 4) Taman depan pelaminan 5) Lighting pelaminan 6) 1 set busana akad nikah model koto gadang 7) 1 set sunting dan aksesories saat resepsi 8) 1 set busana anak daro dan marapulai 9) 1 pasang janur dan 1 buah handbouquet 10) 2 kain songket ibu 11) 2 baju demang bapak dan kain samping 12) Baju penerima tamu 4 orang 13) Payung kuning untuk adat dan petugasnya 14) Tari galombang pasambahan dan tari piring 15) Musik talempok pengiring penari 16) Mc resepsi. Ini merupakan contoh sebagai apa yang akan didapat oleh pelanggan dengan harga yang sudah ada dalam satu paket. Paket ini tidak lengkap hanya beberapa saja dari harga Rp.25.000.000 yang akan klien peroleh. Untuk budget tertentu misalnya paket gold klien akan mendapatkan jasa lengkap mulai dari gedung, dekorasi, rias pengantin, pakaian pengantin, rias among tamu, rias penerima tamu, rias keluarga besar, variasi pakaian untuk keluarga, dan perlengkapan lainnya mulai dari prosesi awal akad hingga resepsi. Jika klien mempunyai permintaan jasa mulai dari awal misalnya pada adat minangkabau klien membutuhkan dari

prosesi pengajian, malam bainai, akad, hingga resepsi maka sanggar rias pengantin harus memenuhi keinginan klien sesuai dengan kesepakatan awal. Prosesi awal hingga akhir yang didapat oleh klien harus diterima dengan kesesuaian harga dan kesepakatan yang telah dipersetujui.

Harapan pelanggan dengan permintaan pelayanan mulai dari prosesi awal hingga akhir yang didapat oleh klien harus diterima dengan kenyataan kesesuaian harga dan kesepakatan yang telah dipersetujui. Disinilah terwujudnya kepuasan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan jika semua permintaan terlaksana dengan baik sesuai ketentuan yang telah disepakati. Disinilah terwujudnya kepuasan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan jika semua permintaan terlaksana dengan baik sesuai ketentuan yang telah disepakati.

2.2. Penelitian Relevan

Beberapa peneliti di Indonesia telah melakukan penelitian mengenai strategi dalam kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dengan obyek yang berbeda. Berikut beberapa penelitian relevan yang diperoleh berdasarkan penelitian ini :

Penelitian pertama berjudul : *Strategi Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Dan Loyalitas Pelanggan Pada Ajb Bumiputera 1912 Divisi Syariah* Program studi muamalat (Ekonomi Islam) Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Indonesia (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta, penelitian ini disusun oleh : Ahmad Rifa'I Arief. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan serta menjaga dan menumbuhkan rasa loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Dan ingin mengetahui strategi-strategi apa saja yang dilakukan

dalam menjaga para konsumen untuk tetap bertahan diperusahaan. Variabel yang digunakan adalah MSDM, Kualitas Pelayanan, dan Pola Komunikasi sebagai acuan untuk mengetahui kinerja yang baik terhadap konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan menggunakan wawancara, dengan perusahaan serta kajian pustaka terdahulu untuk memberikan hasil yang baik dari penelitian ini. Didalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan kinerja perusahaan dalam meningkatkan hasil kerja karyawan melalui pendekatan MSDM, serta dalam meningkatkan loyalitas konsumen melalui pendekatan kualitas pelayanan, dan pola komunikasi, untuk mengetahui strategi-strategi yang digunakan perusahaan didalam menjaga loyalitas konsumen serta kendala-kendala yang dihadapi perusahaan untuk menghasilkan kinerja yang maksimal.

Penelitian kedua berjudul : *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar Di Pt. Pln (Persero) Rayon Purbalingga)* Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, penelitian ini disusun oleh Sri Atun Chasanah. PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang penyediaan jasa tenaga listrik, dimana kepuasan menjadi sorotan utama pada strategi penting perusahaan. Adanya produk baru berupa listrik Prabayar membuat pelanggan listrik pasca bayar merasa terabaikan. Untuk itu perlu dibuat strategi baru dari pihak PT. PLN (Persero). Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif-kualitatif. Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan

metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis kualitatif model interaktif yang dilakukan selama dan setelah kegiatan pengumpulan data dilakukan. Kegiatan ini meliputi reduksi data (data reduction), penyajian data (display data), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (conclusion drawing/verification). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu strategi yang dilakukan PT. PLN Rayon Purbalingga dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan dari pengguna listrik pasca bayar adalah dengan memberikan kemudahan atau memperluas jaringan pembayaran melalui PPOB (Payment Point Online Bank), yaitu pembayaran bisa dilakukan melalui Atm Banking, E-Banking, Sms Banking, kantor pos. Untuk penanganan gangguan menggunakan aplikasi keluhan dan keluhan terpadu (APKT). Adanya kepuasan pelanggan dapat dipastikan berasal adanya kualitas pelayanan yang prima yang diberikan oleh pihak perusahaan. Aspek-aspek dalam memenuhi kepuasan pelanggannya seperti: realibility, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Dalam perspektif ekonomi Islam terwujud dalam hubungan antara manusia, karena di dalamnya karyawan PT. PLN (Persero) Purbalingga tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya, semua dilayani dengan ramah, cepat dan tanggap.

Penelitian ketiga berjudul : *Strategi Dan Pengelolaan Studio Musik Wawan-Wiwit Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Kabupaten Pati.*, Jurusan Pendidikan Seni, Drama, Tari dan Musik Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Semarang.. Penelitian ini disusun oleh Moch Dhuri. Studio Musik sangat berkembang di Indonesia khususnya Studio Musik Wawan-

wiwit di Pati sangat berpengaruh dalam pembentukan skill dan kemampuan dalam bermain musik. Menservis pelanggan dengan baik, fasilitas tempat parkir luas, gratis menggunakan alat musik akustik di ruang tunggu serta keramahan kepada pelanggan adalah hal utama yang selalu diperhatikan Studio Musik Wawan- wiwit. Dari latar belakang di atas peneliti merumuskan masalah yaitu mengetahui bagaimana Strategi dan bagaimana Pengelolaan Strategi Studio Musik Wawan- wiwit untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Kabupaten Pati. Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kualitatif. Deskriptif dalam penguraian tentang kejadian-kejadian di studio Musik Wawanwiwit berdasarkan data-data baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis di Studio Musik Wawan- wiwit. Kualitatif yang dilakukan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati di studio Musik Wawan- wiwit. Sumber data diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang sudah ada dianalisis dengan mereduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian di Studio Musik wawan- wiwit dinyatakan Strategi Pemasaran, melalui Radio, Gratis Latihan menggunakan Alat Musik akustik, Live Music On Car Free Day sepanjang Jl. Sudirman Pati, Memasang Pamflet dan selebaran, Strategi Kelayakan Fasilitas Studio musik Wawan- wiwit. Fasilitas Ruangan Studio Musik Wawan-Wiwit yaitu Satu set drum, dua Gitar elektrik dan effect gitar, Bass, Dua mikrofon, Sounds system kontrol tiap alat musik, Ac, Kedap suara. Fasilitas yang lain adalah tempat tunggu yang luas, tempat parkir yang luas, gratis latihan alat musik akustik. Implikasi manajerial. Pengelolaan beberapa tahap antara lain,

Perencanaan, pengorganisasian, Penggerakan, dan pengawasan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Strategi dan Pengelolaan Studio Musik Wawan- wiwit, penulis memberikan kesimpulan bahwa Strategi di Studio Musik Wawan- wiwit adalah Strategi Pemasaran, Strategi Kelayakan Fasilitas, dan Implikasi manajerial. Pengelolaan meliputi beberapa tahap antara lain, Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan, dan Pengawasan. Saran dari penulis agar lebih diperhatikan lagi mengenai fasilitas majalah dan papan informasi, Kotak saran serta e-mail untuk melayani dan menerima keluhan dan saran. Meningkatkan keramahan dan kesopanan, Menyusun suatu strategi yang inovatif dan kreatif, dapat Mendirikan kursus musik dipandu oleh instruktur pengajar yang professional.

2.3. Kerangka Berpikir

Strategi pengelola merupakan bentuk upaya atau cara mengusahakan suatu jasa berjalan dengan baik. Pada dasarnya proses kegiatan jasa mempunyai tujuan dalam pencapaian. Pencapaian akan didapat apabila dilaksanakan sesuai dengan perjanjian awal. Pengelola jasa atau pemilik jasa mempunyai peran penting dalam pencapaian dan mempertahankan kualitas pelayanan yang dimiliki, dimana sebuah strategi yang dimiliki oleh pengelola jasa menjadi hal penting dalam menjaga kualitas pelayanan.

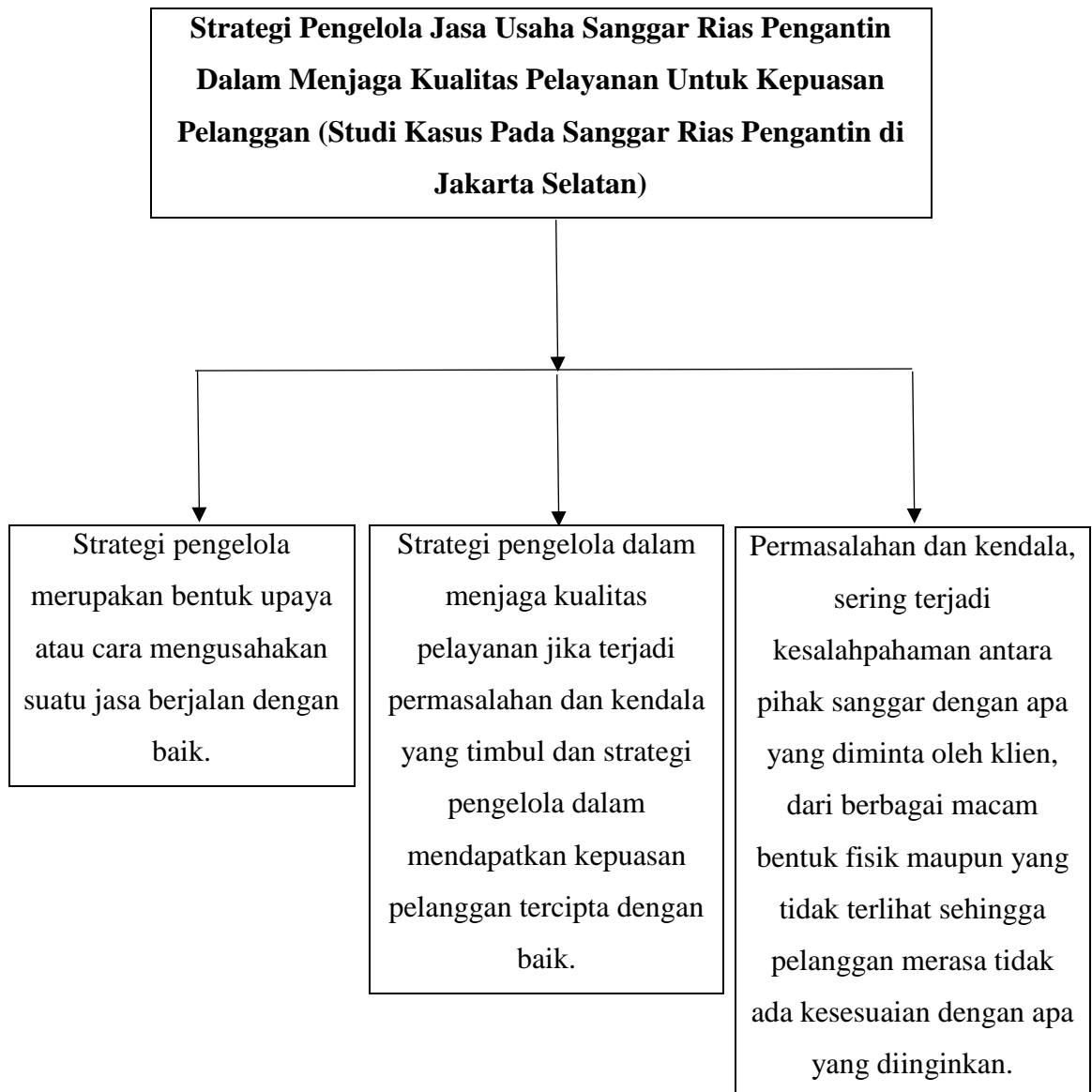
Kualitas pelayanan berfungsi untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Dalam usaha jasa, kualitas pelayanan sangat berpengaruh dan berperan penting dalam proses pemenuhan harapan pelanggan terhadap persepsi sebuah jasa usaha. Mulai dari penawaran atau sebelum memakai jasa usaha, proses

atau keberlangsungan saat memakai jasa usaha, dan sesudah memakai jasa usaha.

Sebuah pelayanan jasa usaha dibidang pernikahan yaitu jasa usaha sanggar rias pengantin, dimana sanggar rias pengantin sebagai jasa yang melayani kebutuhan perlengkapan pernikahan. Mulai dari dekorasi pelaminan, rias pengantin, rias keluarga, rias among tamu, penyediaan sewa busana atau pakaian dan lain-lain. Berbagai masalah pernah terjadi dalam pelayanan jasa usaha sanggar rias pengantin. Maka setiap pengelola sanggar rias pengantin dituntut untuk memiliki strategi sebagai upaya mempertahankan kualitas pelayanan jika terjadi kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaannya dan risiko yang timbul didalam pemenuhan kebutuhan perlengkapan acara pernikahan.

Berdasarkan pemikiran diatas, untuk mengetahui strategi apa saja yang dimiliki pengelola sanggar rias pengantin jika terjadi kesalahan-kesalahan dan menimbulkan permasalahan mencakup dari kelima indikator kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), andalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*), maka peneliti tertarik ingin mengetahui “Strategi Pengelolaan Jasa Usaha Sanggar Rias Pengantin Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sanggar Rias Pengantin di Jakarta Selatan)”.

Alur kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar : 2.2. Alur Kerangka Berpikir

Strategi Pengelola Jasa Usaha Sanggar Rias Pengantin Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan untuk Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sanggar Rias Pengantin di Jakarta Selatan).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat, Waktu, dan Subjek Penelitian

3.1.1. Tempat Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yang menjadi tempat dilaksanakan penelitian adalah sanggar rias pengantin yang terdapat di Jakarta Selatan yaitu Sanggar Rias Pengantin dan Wedding organizer Astuty dan Sanggar Rias Pengantin dan Wedding organizer Mekar Sary.

3.1.2. Waktu Penelitian

Waktu yang dipergunakan untuk dilapangan selama bulan Juni 2017 sampai dengan Januari 2018. Waktu yang dipergunakan dalam penelitian ini dapat mempermudah dan membantu peneliti dalam memperoleh informasi dan bahan yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

3.1.3. Subjek Penelitian

Sanggar rias pengantin di Jakarta Selatan adalah sebuah usaha jasa yang bergerak dibidang pelayanan jasa pernikahan, menawarkan fasilitas-fasilitas fisik berupa penyewaan barang dan pembelian jasa rias pengantin. Subjek penelitian terkait dengan metode penelitian peneliti menjadikan Sanggar Rias Pengantin dan Wedding organizer Astuty dan Sanggar Rias Pengantin dan Wedding organizer Mekar Sary sebagai tempat untuk penelitian.

Metode penelitian ini peneliti tetapkan yaitu studi kasus pada sanggar rias pengantin di Jakarta Selatan, dimana peneliti masuk kedalam jasa usaha tersebut untuk mendapatkan infomasi dan data-data yang sesuai

dengan penelitian ini dilakukan oleh peneliti tentang strategi pengelola jasa usaha sanggar rias pengantin dalam menjaga kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan (studi kasus pada sanggar rias pengantin di Jakarta Selatan).

Sanggar rias pengantin ada sebagai sarana pelayanan jasa untuk membantu pelanggan dalam pemenuhan kebutuhan rangkaian acara pernikahan. Pelanggan yang akan memberikan kepercayaan kepada sanggar rias pengantin dengan harapan mendapatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan dapat sesuai dan kepuasan pelanggan itu tercipta.

Dalam penelitian ini peneliti memilih Sanggar Rias Pengantin di Jakarta Selatan yaitu Sanggar Rias Pengantin dan Wedding organizer Astuty yang sudah berpengalaman selama 15 tahun dan Sanggar Rias Pengantin dan Wedding organizer Mekar Sary berpengalaman selama 40 tahun sebagai subjek penelitian dengan memilih pemilik atau pihak pengelola sanggar rias pengantin dan pelanggan sanggar rias pengantin itu sendiri serta pelaku-pelaku yang dianggap penting dari sebuah jasa usaha sanggar rias pengantin untuk di jadikan sumber informasi dan data-data yang akan diperoleh karena sanggar rias pengantin berperan aktif dalam setiap rangkaian acara, pemenuhan kebutuhan barang dan riasan pada pesta pernikahan dalam upaya mendapatkan kepuasan pelanggan dan tetep berada dalam eksistensi sanggar rias pengantin.

3.2. Metode Penelitian dan Rancangan Penelitian

3.2.1. Metode Penelitian Kualitatif

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Creswell menyatakan dalam Herdiansyah (2010:8) penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam *setting* alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari peneliti. Sedangkan menurut Gunawan (2016:85) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial.

Penelitian kualitatif dimaksud sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya tetapi penelitian ini dilakukan dalam situasi yang wajar atau *natural setting* (Gunawan,2016:80). Masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara, tentative, dan berkembang atau berganti setelah peneliti berada dilapangan.

Penelitian kualitatif ditujukan untuk mencapai pemahaman mendalam mengenai organisasi atau peristiwa khusus dari pada mendeskripsikan bagian permukaan dari sampel besar dari sebuah populasi Herdiansyah (2010:7).

Berdasarkan serangkaian karakteristik, pendekatan masalah, dan paradigma yang mengonstruksikan penelitian kualitatif maka penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

3.2.2. Studi Kasus

Studi kasus adalah salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial, secara umum studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaannya suatu penelitian berkenaan bila penelitian hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki, dan fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) didalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2008:1).

Menurut Gunawan (2016:113) Penelitian studi kasus merupakan studi mendalam mengenai unit sosial tertentu dan hasil penelitian tersebut dalam memberikan gambaran luas, serta mendalam mengenai unit sosial tertentu. Penelitian studi kasus adalah penelitian yang menempatkan sesuatu atau objek yang diteliti sebagai “kasus”. Secara umum studi kasus merupakan strategi penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*.

Dalam penggunaannya peneliti studi kasus pada sanggar rias pengantin perlu memusatkan perhatian kepada aspek pendesain dan pengerjaannya agar lebih mampu menghadapi kritik-kritik tertentu terhadap metode atau tipe pilihannya.

3.2.3. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berbentuk studi kasus. Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti merinci, dibentuk dengan kata, gambaran holistik dan rumit. Definisi ini lebih melihat perspektif dalam penelitian yaitu memandang suatu upaya dalam membangun pandangan subjek penelitian yang merinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit (Moleong, 2014:6).

Penelitian kualitatif studi kasus ini menggunakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk mempertahankan keutuhan dari objek penelitian. Data yang terkumpul dipelajari sebagai satu kesatuan tujuannya adalah untuk mengembangkan pengetahuan yang mendalam mengenai objek yang diteliti.

Objek dalam penelitian ini adalah Strategi dalam mengatasi jika terjadi ketidaksesuaian yang terjadi dalam penyelenggaraan pesta pernikahan. Penelitian ini juga digunakan agar dapat lebih memahami tentang latar belakang fenomena yang belum banyak diketahui dan diteliti secara mendalam untuk mengetahui bagaimana menjaga kualitas pelayanan agar tetap mendapatkan kepuasan pelanggan dalam penyelenggaraan pesta pernikahan oleh sanggar rias pengantin dan wedding organizer Astuty dan sanggar rias pengantin Mekar Sary sehingga dapat menjadi sanggar rias pengantin yang berhasil.

3.3. Data dan Sumber Data

3.3.1. Data

Data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi secara langsung dan wawancara kepada narasumber yang diteliti dengan kunjungan dan penglihatan kegiatan situasi yang tampak alami dalam strategi pengelola jasa usaha sanggar rias pengantin dalam menjaga kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Data dokumen pada penelitian merupakan catatan peristiwa, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya seperti jurnal, faktur, surat, hasil rapat, atau dalam bentuk laporan program (Satori dan Komariah, 2013:146). Penelitian ini data dokumenter yang peneliti gunakan adalah laporan strategi pengelola jasa usaha sanggar rias pengantin dalam menjaga kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan memberikan kualitas pelayanan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berguna untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.

3.3.2. Sumber Data

Pencatatan sumber data utama melalui wawancara dan observasi merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. (Menurut Lofland, 1984:47) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis data dibagi kedalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik.

3.4. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi alamiah), sumber data primer dan pengumpulan data pada wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, peneliti menentukan tahapan dan proses dalam penelitian yaitu dengan mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung dan dengan wawancara mendalam kepada narasumber yang diteliti. Didukung dengan dokumentasi penelitian, rekaman penelitian, catatan penelitian, dan studi kepustakaan yang dapat dijadikan sebagai data pendukung pengumpulan data.

Ada dua jenis sumber data yaitu primer dan sekunder. Data primer merupakan data subjek atau pokok yang diperoleh secara langsung dari sumbernya seperti data struktur, gambaran umum, dan aktivitas yang dilakukan atau terjadi, sedangkan data sekunder merupakan data tambahan data yang diperoleh dari internal objek yang diteliti yaitu mulai dari perencanaan, cara atau langkah pemberian jasa berdasarkan kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) yang diberikan dalam strategi pengelola jasa usaha sanggar rias pengantin menjaga kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan, yang dimasukkan dalam dokumen foto, foto dapat menangkap suatu situasi pada detik tertentu dan dengan demikian memberikan bahan deskriptif yang berlaku dan berharga.

Menurut (Bogdan dan Biklen, 1982:102) mengatakan ada dua kategori dalam foto yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif yaitu foto yang dihasilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti.

3.4.2. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian observasi pengamatan langsung pada “natural setting” bukan setting yang sudah di rekayasa, dengan demikian pengertian observasi penelitian kualitatif adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks, dan maknanya dalam upaya mengumpulkan penelitian (Satori dan Komariah, 2013:105).

Dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi pengamatan langsung saat melakukan wawancara mendalam menurut Bogdan (Moleong,2007:164) observasi adalah penelitian yang bercirikan interaksi sosial yang memakan waktu cukup lama antara peneliti dengan subjek dalam lingkungan subjek, dan selama itu data dalam bentuk catatan lapangan dikumpulkan secara sistematis dan berjalan tanpa gangguan.

Observasi ini bermaksud tidak untuk dibandingkan tetapi peneliti bermaksud untuk melihat secara langsung permintaan dan pemberian jasa kepada pelanggan. Observasi ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, dan sampai mengetahui tingkat makna dari setiap perilaku yang terlihat.

3.4.3. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab, wawancara dalam penelitian sifatnya mendalam karena ingin mengeksplorasi informasi secara holistic dan jelas informan (Satori dan Komariah, 2013:130).

Sedangkan (Sudjana, 2000:234) mengungkapkan wawancara adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (*interviewee*).

Wawancara merupakan salah satu teknik untuk pengumpulan data dan informasi. Dengan demikian mengadakan wawancara pada prinsipnya merupakan usaha untuk menggali keterangan yang lebih dalam dari sebuah kajian, sumber yang relevan berupa pendapat, kesan, pengalaman, pikiran, dan sebagainya

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut, dapat disimpulkan wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*) tentang berbagai masalah yang diteliti dan bermaksud memperoleh persepsi, sikap, dan pola pikir yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Melakukan wawancara kepada pengelola sanggar rias pengantin bermaksud untuk mengungkapkan data dan informasi dari sumber langsung yang sifat datanya berhubungan dengan makna-makna yang

berada dibalik perilaku atau situasi sosial yang terjadi. Penggunaan teknik wawancara sebagai berikut (Satori dan Komariah, 2013:132) :

- 1) Mengkonstruksikan mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, dan lain-lain kebulatan;
- 2) Memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi);
- 3) Memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.

Dalam penelitian dilakukan wawancara mendalam peneliti terlibat secara intensif dengan setting penelitian terutama pada keterlibatannya dalam kehidupan informan. Mc Millan dan Schumacher (2001:443) menjelaskan bahwa wawancara yang mendalam adalah tanya-jawab yang terbuka untuk memperoleh data tentang maksud hati partisipan, bagaimana menggambarkan dunia mereka dan bagaimana mereka menjelaskan atau menyatakan perasaannya tentang kejadian-kejadian penting dalam hidupnya.

Stainback (1988) mengemukakan bahwa, dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi (Satori dan Komariah, 2013:130).

Dengan demikian wawancara mendalam adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti sebagai pewawancara dengan informan atau yang memberi informasi dalam konteks observasi partisipasi. Dialog antara peneliti dengan yang diteliti memberi kesan bahwa sudah terjalin suatu

hubungan yang intens yang didasari oleh keakraban salah satunya dibangun karena peneliti sudah membangun suasana dengan lingkungan.

Tabel 3.1 Kisi-kisi Pedoman Wawancara

| No | Sub Fokus | Kisi-kisi pedoman wawancara |
|----|---|---|
| 1 | Strategi menjaga kualitas pelayanan | Strategi menjaga kualitas pelayanan yang dimiliki sanggar rias pengantin. |
| | | Perencanaan strategi sanggar rias pengantin. |
| | | Strategi dalam memenuhi permintaan pelanggan. |
| | | Strategi dalam ketepatan waktu memberikan pelayanan. |
| 2 | Kepuasan pelanggan tercipta dengan baik | Strategi dalam mengatasi permasalahan dan kendala dalam pelayanan. |
| | | Strategi dalam menjaga kepuasan pelanggan. |

3.4.4. Studi Kepustakaan

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang diarahkan kepada pencari data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan, “hasil penelitian juga akan

semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada”. (Sugiyono, 2007: 83)

Studi pustaka juga disebut sebagai studi dokumen. Menurut Sugiyono (2007:83) studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bahkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif ini akan semakin tinggi jika melibatkan atau menggunakan studi dokumen ini dalam metode penelitian kualitatifnya. Penulis mempelajari, meneliti, serta menyeleksi buku catatan maupun pustaka yang berhubungan dengan penulisan laporan yang dilakukan oleh penulis sehingga pada akhirnya dapat diperoleh dasar-dasar teoritis penulisan. Penulis juga membaca literatur yang berhubungan dengan strategi menjaga kualitas pelayanan, mengikuti informasi-informasi mengenai sanggar rias pengantin yang menjadi pemberi jasa perlengkapan pesta pernikahan di Jakarta Selatan dari majalah-majalah ataupun buku-buku. Penulis melihat foto-foto yang berhubungan dengan usaha jasa sanggar rias pengantin mulai dari perlengkapan yang dibutuhkan oleh pelanggan hingga penyelenggaraan pesta pernikahan, dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dokumen pribadi dan dokumen milik orang lain.

3.4.5. Dokumentasi

Pada penelitian ini dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini sebagai sumber data yang mendukung penelitian melalui foto-foto , video mengenai upaya pengelola jasa usaha sanggar rias pengantin mempertahankan kepuasan pelanggan.

3.4.6. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan prosedur yang standar dan data yang dikumpulkan bukan dengan cara asal tanpa menaati prosedur yang telah ditetapkan oleh narasumber. Peneliti melakukan observasi, wawancara, studi pustaka dan hal-hal yang berhubungan langsung dalam pengumpulan data melalui izin melakukan observasi, izin melakukan wawancara, dan izin dalam penggunaan nama narasumber dan objek yang akan diteliti. Peneliti menentukan dua sanggar rias pengantin di Jakarta Selatan yaitu Rias Pengantin & Wedding Organizer Astuty yang sudah memiliki pengalaman jasa usaha ini selama 15 tahun dan Rias Pengantin & Wedding Organizer Mekar Sary yang memiliki pengalaman jasa usaha ini selama 40 tahun sebagai lokasi yang diteliti. Pengelola sanggar rias pengantin, karyawan yang dianggap penting dalam pengumpulan data dan pelanggan yang menggunakan jasa sebagai informan penelitian.

3.5. Prosedur Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data studi kasus kualitatif. Metode ini mendapatkan suatu gambaran yang berkaitan dengan pokok permasalahan peneliti yaitu tentang strategi pengelolaan jasa usaha sanggar rias pengantin dalam menjaga kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Tujuan dalam analisis data adalah sebagai penyederhana seluruh data yang terkumpul dan menjadikan data dapat diolah.

Santori & Komariah (2013:201-202) mendefinisikan analisis data adalah sebagai sebuah proses, dipandang sebagai penjelasan tentang komponen-

komponen yang perlu ada dalam sesuatu analisis data atau proses mencari, dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasi data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

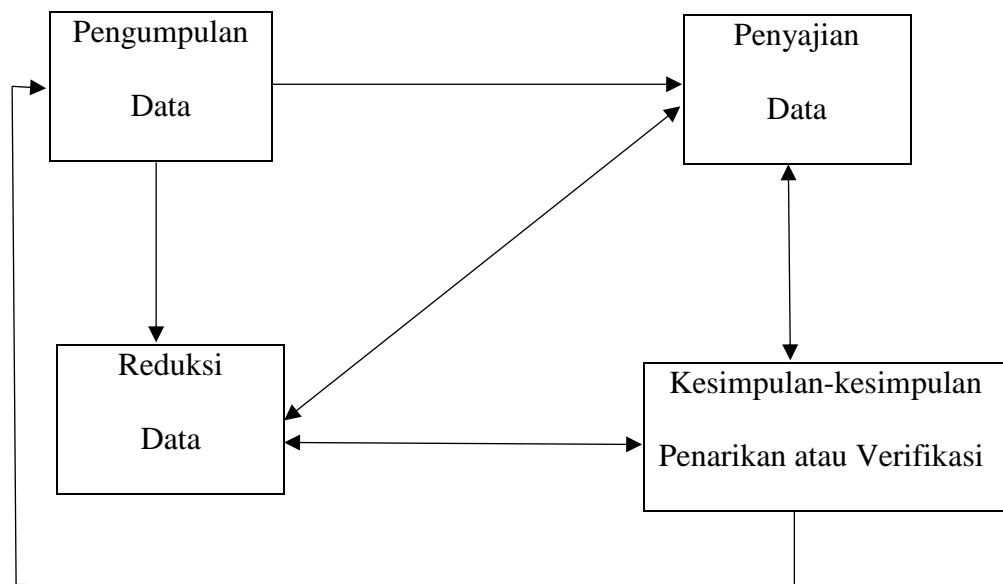
Data dan informasi yang didapat dengan cara disesuaikan dengan aspek-aspek penelitian, hal ini dilakukan untuk mempermudah menganalisis data. Selanjutnya data dan informasi tersebut dideskripsikan dalam bentuk temuan penelitian.

Langkah yang digunakan dalam menganalisa data (Sugiyono, 2011:333) yaitu, 1) Melakukan pengumpulan data dilakukan melalui beberapa sumber yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka yang dituliskan dalam catatan dan disimpan dalam beberapa instrument penelitian yang telah disiapkan. 2) Reduksi data merupakan suatu analisis yang memfokuskan, menggolongkan dan mengarahkan serta membuang bahan yang tidak dibutuhkan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis data dengan bentuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak diperlukan sehingga kesimpulan final dapat diambil dan diverifikasi. 3) Penyajian data merupakan proses menggambarkan dari keseluruhan kelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca secara menyeluruh sehingga dapat memahami jawaban dari permasalahan yang diteliti. 4) Penarikan kesimpulan

data diperoleh dicari maknanya kemudian disimpulkan dan disajikan dalam uraian dengan kata-kata dan kalimat yang mudah dimengerti.

Dari definisi diatas tersebut dapat dipahami bahwa penelitian ini mengemukakan proses, ada juga yang menjelaskan tentang komponen-komponen yang perlu ada dalam suatu analisis data.

Proses analisa dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar Bagan 3.1

Analisis Data Model Miles and Huberman (1992)

3.6. Pemeriksa Keabsahan Data

Suatu penelitian harus mengandung nilai terpercaya dan peneliti mampu mempertanggungjawabkan penelitiannya. Pada penelitian kualitatif penelitian berdasarkan data, data yang dimaksud adalah data yang terlihat dilapangan tanpa ada rekayasa data sedikitpun. Data yang diperoleh harus valid. Ukuran untuk menjaring data pada penelitian ini dengan wawancara mendalam, dan dengan dokumen-dokumen yang didapat dilapangan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini di peroleh dari pemilik atau pengelola sanggar rias pengantin, seta pelanggan yang memakai jasa sanggar rias pengantin.

Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian.

3.6.1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong,2014:330).

Memenuhi keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi dengan sumber dalam penelitian ini dilaksanakan dengan membandingkan data hasil pengamatan atau observasi dengan data hasil wawancara.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu

dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, 1987:331). Hal itu dapat dicapai dengan :

“(1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen berkaitan.” (Moloeng, 2006:331).

Dalam hal ini jangan sampai banyak mengharapkan bahwa hasil pembandingan tersebut merupakan kesamaan pandangan, pendapat, atau pemikiran. Yang penting disini ialah bisa mengetahui adanya alasan-alasan terjadinya perbedaan-perbedaan tersebut (Patton, 1987:331).

Pada triangulasi dengan metode, menurut Patton (Patton, 1987:55), terdapat dua strategi yaitu (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

3.6.2. Penggunaan Bahan Referensi

Peneliti menggunakan bahan referensi berupa catatan dan didukung oleh bahan-bahan referensi yang berbentuk rekaman, foto, video, dan dokumentasi hasil wawancara.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Penelitian

Penelitian ini di fokuskan pada strategi pengelolaan jasa usaha sanggar rias pengantin dalam menjaga kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan tetap diperoleh jika terjadi timbul permasalahan dan kendala dalam pelaksanaan jasa diberikan.

4.1.1. Deskripsi Tempat

Penelitian dilakukan di Jakarta Selatan, berada di alamat sanggar rias Ibu Astuty di Kompleks Lemigas C-3, Jakarta Selatan dan sanggar rias Ibu Sofia Muliwan Jl.Cipulir 4, Jakarta Selatan.

4.1.2. Deskripsi Informan

Penelitian ini akan menguraikan hasil data dari wawancara mendalam kepada pengelola sanggar rias pengantin yaitu Ibu Astuty sebagai pemilik Rias Pengantin & Wedding Organizer Astuty dan Bapak Hendra Yulianto sebagai leader dari pekerja dekorasi dan Ibu Sofia Muliwan sebagai pemilik Rias Pengantin & Wedding Organizer Mekar Sary dan Ibu Susila Husni sebagai leader team perias yang dipercaya.

Tabel 4.1 Data Informan

| No | Nama | Sanggar Rias Pengantin | Jabatan | Kode |
|-----------|--------------------|--|----------------|-------------|
| 1 | Astuty | Rias Pengantin & Wedding Organizer Astuty | Owner | SR 1 |
| 2 | Hendra Yulianto | Rias Pengantin & Wedding Organizer Astuty | Leader Crew | SR 2 |
| 3 | Sofia Muliwan | Rias Pengantin & Wedding Organizer Mekar Sary | Owner | SR 3 |
| 4 | Susila Husni | Rias Pengantin & Wedding Organizer Mekar Sary | Leader Crew | SR 4 |

4.1.3. Informan Pelanggan

Informan dalam penelitian ini adalah pengantin yang menikah pada hari Minggu, 1 Oktober 2017 yang berlokasi di Gedung Perguruan Muhammadiyah Cidodol, Jakarta Selatan serta pernikahan yang menggunakan jasa Sanggar Rias Astuty. Informan pengantin perempuan adalah Mila Oktaviani lahir di Jakarta pada tanggal 15 Oktober 1993 dan Informan Ibu pengantin perempuan yaitu Ibu Yulinda yang lahir di Bukittinggi pada tanggal 21 Juli 1970.

4.2. Temuan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti membahas dan menganalisis seluruh data-data yang telah dikumpulkan dan didapatkan melalui wawancara mendalam, serta catatan-catatan yang diperoleh pada saat melakukan wawancara. Peneliti menggali dan mengungkapkan berbagai informasi dan data-data mengenai

objek penelitian sesuai dengan judul maupun fokus penelitian yang telah ditetapkan. Peneliti membahas tentang hasil wawancara mendalam kepada sanggar rias pengantin dengan mengajukan 7 pertanyaan antara lain tentang perencanaan strategi pengelola, strategi pengelola memenuhi permintaan pelanggan, permasalahan dan kendala yang timbul, strategi pengelola mengatasi permasalahan dan kendala yang timbul, strategi ketepatan waktu, strategi pengelola menjaga kualitas pelayanan, dan strategi pengelola menjaga kepuasan pelanggan.

4.1.2. Sub Fokus 1: Strategi Pengelola Menjaga Kualitas Pelayanan

Data penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara mendalam dengan informan yang telah dipilih bertujuan untuk menjelaskan strategi yang dimiliki pengelola sanggar rias pengantin dalam menjaga kualitas pelayanan.

4.1.2.7 Perencanaan strategi pengelola

Perencanaan dalam usaha jasa mempunyai peran penting dalam setiap jasa usaha begitu juga dengan jasa usaha sanggar rias pengantin. Dalam hasil penelitian wawancara mendalam kepada para informan peneliti mendapatkan catatan-catatan dalam perencanaan yang dimiliki pengelola sanggar rias pengantin. Tujuan peneliti menanyakan perencanaan yang dimiliki sanggar rias pengantin untuk mengetahui apa saja perencanaan dalam jasa usaha sanggar rias pengantin tersebut.

Informan 1 menyebutkan "*Perencanaan itu ada dari beberapa segi ya, mulai dari perencanaan pengadaan barang seperti kebutuhan alat-alat, karyawan pekerja, kebutuhan dekorasi, kebutuhan perlengkapan pesta, baju-baju adat,*

bukan cuma itu kita juga perlu update keterampilan yang dimiliki, update model terbaru, dalam pemeliharannya juga kondisi barang-barang rias, dan gimana cara kita mempertahankan karyawan supaya kerjanya disiplin" (wawancara pada 21 Desember 2017) selain itu informan 3 memiliki persamaan pendapat tetapi juga memiliki perbedaan dalam perencanaan yang dimiliki "perencanaan kita ada, mulai dari bagaimana yang akan kita hadapi, membuat rundown dari apa yang akan kita tempuh, bagaimana langkah cara agar keinginan pelanggan itu terpenuhi misalnya dari barang-barang yang kita punya busana itu kita mau memperbarui terus melihat trend terbaru riasan juga sama misalnya seperti itu, perencanaan waktu, perencanaan perjanjian yang kita punya buat klien" (wawancara pada 12 Januari 2018) sedangkan informan 4 menyebutkan perencanaan lebih kepada teknik dilapangan "perencanaan yang dipunya itu ada ya pasti, dari pekerja kita itu direncanain berapa tenaga yang akan ikut waktu hari H, apa yang dibutuhkan di lapangan, persiapan tenaga perias keluarga. masing-masing punya planningnya sendiri-sendiri" (wawancara pada 12 Januari 2018) informan 2 juga memiliki pendapat yang sama dengan informan 4 "perencanaan kita ada, dalam pekerjaan dilapangan dekorasi malam hari itu kita udah planning mengejar waktu antisipasi keadaan lokasi saat dekor malam hari, antisipasi cuaca, para tukang sebelumnya sudah di beritahu gimana apa harus apa yang di kerjakan bagaimana konsep itu barang-barang perlengkapan dekor kita kontrol juga sesuai tidak sama perencanaan yang udah disusun sebelumnya gitu" wawancara pada 11 Januari 2018).

Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa para informan mempunyai perencanaan sebelum pelaksanaan hingga pelaksanaan berlangsung hal ini dapat

membantu pengelola dalam bekerja sesuai komitmen yang telah disepakati sebelumnya.

Hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan dengan beberapa informan di atas, para informan menyebutkan penjelasan bahwa perencanaan strategi sanggar rias pengantin dalam memenuhi kebutuhan pelanggan itu ada karena setiap permintaan yang dibutuhkan pelanggan atau klien selalu dijadikan awal perencanaan jasa itu sendiri untuk mempersiapkan secara matang dan sesuai dengan permintaan yang telah dijanjikan.

Pada saat wawancara berlangsung peneliti memperhatikan, dan mengikuti rangkaian bagaimana kegiatan sanggar rias pengantin dalam memberikan jasa di mulai dari penawaran jasa, persiapan, hingga acara tersebut terlaksana sehingga didapatkan catatan penting dan dokumentasi. Maka dapat menjawab hasil perencanaan strategi pengelola dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

ASTUTY WEDDING

DAFTAR PERINCIAN PERALATAN PESTA

Paket Pengantin & Perlengkapan Pesta
R. Masjid Cibondol 40A Group Selatan
Kebayoran Lama Jakarta Selatan
Telp. 081314103828 / 021 98291284
081281006371

| NO | JENIS BARANG | JUMLAH | REMARKS |
|----|----------------------|--------|---------|
| 1 | KOMPOR | | |
| 2 | WAJAN / PENGGORENGAN | | |
| 3 | LANGSENG BAKI | | |
| 4 | LANGSENG SOTO | | |
| 5 | PANGKI BULAT | | |
| 6 | BASKOM | | |
| 7 | BANKA BAMBUI | | |
| 8 | CENTONG KAYU | | |
| 9 | CENTONG KAYU PANJANG | | |
| 10 | SOKET BESAR | | |
| 11 | SENDOK SAYUR | | |
| 12 | SENDOK SORING | | |
| 13 | NAMPAN BULAT | | |
| 14 | TOPLES KERTUPUR | | |
| 15 | LVALASE ES | | |
| 16 | ETALASE SOTO | | |
| 17 | PANGKI BAKAN | | |
| 18 | MANGKUK SOTO | | |
| 19 | SENDOK BAKAN | | |
| 20 | GLAPLU BAKAN | | |
| 21 | SANDUK BAKI | | |
| 22 | PEMANAS ROTAR | | |
| 23 | PEMANAS BULAT | | |
| 24 | PURING PURING | | |
| 25 | PEMANAS BAKI | | |
| 26 | PEMANAS POLYTOP | | |
| 27 | JUPRE PRICKER | | |
| 28 | SEAL - SENDOK | | |
| 29 | SENDOK SENGUP | | |
| 30 | SENDOK SGLUP | | |
| 31 | TLINGGI PEMANAS | | |
| 32 | KALISI LIPAT | | |
| 33 | WALIS FUTERA | | |
| 34 | MEJA LIPAT ROTAR | | |
| 35 | MEJA BULAT | | |
| 36 | SALING / GURUGAN | | |
| 37 | BLOWER COLLING FAN | | |
| 38 | JAC | | |
| 39 | KAMPY | | |
| 40 | And lain | | |

Gambar 4.1 List Perencanaan Pengadaan Barang
(Sanggar Rias Pengantin Astuty, 2017)

Para informan memahami dan mengerti langkah apa yang akan dituju dan dilakukan. Alasan sanggar rias mempunyai perencanaan sebetulnya agar memenuhi tersusun dengan baik dan juga menghindari akan hal-hal yang tidak diinginkan. Perencanaan adalah hal wajib ada dimiliki oleh setiap usaha jasa sehingga para informan juga menyebutkan kepentingan dari bentuk perencanaan untuk diterapkan hal ini cocok dengan apa yang telah peneliti dapatkan pada saat melakukan wawancara. Hasil yang peneliti dapatkan saat wawancara seluruh team yang bekerja memiliki perannya masing-masing dan tanggung jawabnya masing-masing, apa yang team kerjakan sesuai dengan apa yang di rencanakan oleh pengelola, tetap sasaran itu sangat terlihat dari apa yang diminta oleh pelanggan maka sanggar rias pengantin dapat memenuhi permintaan kebutuhan pelanggan tersebut.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan para informan berpendapat bahwa perencanaan strategi yang dimiliki pengelola dalam memenuhi kebutuhan pelanggan meliputi perencanaan pengadaan barang, pengadaan sumber daya manusia atau pekerja, peningkatan kualitas kemampuan yang dimiliki, pemeliharaan barang-barang, perencanaan menentukan sikap, perencanaan saat acara dengan membuat rundown, mengantisipasi waktu dalam pelaksanaan, memegang komitmen kerja, komitmen perjanjian, dan perencanaan memenuhi kebutuhan lainnya.



Gambar 4.2 Brosur Sanggar Rias Pengantin

(Sanggar Rias Pengantin Mekar Sary, 2017)

Informan 1 menyebutkan dalam perencanaan juga ada faktor pendukung dalam usaha jasa sanggar rias pengantin. Sanggar rias memiliki brosur, dokumentasi hasil yang telah dikerjakan, sudah mendapatkan rekomendasi penilaian yang baik dari masyarakat dan pelanggan yang telah memakai jasa.

4.1.2.8 Strategi pengelola dalam memenuhi permintaan pelanggan

Dalam hasil penelitian wawancara mendalam kepada para informan peneliti mendapatkan catatan-catatan dalam strategi pengelola dalam memenuhi permintaan pelanggan yang dimiliki sanggar rias pengantin. Tujuan peneliti menanyakan hal tersebut untuk mengetahui upaya pengelola memenuhi kebutuhan pelanggan saat acara pesta pernikahan tersebut.

Strategi pengelola dalam memenuhi permintaan pelanggan seperti yang diungkapkan oleh Informan 1 “*memenuhi permintaan pelanggan, cara nya kita sudah punya dari awal penawaran itu kan kita sudah dibantu oleh brosur yang*

kita punya list apa saja yang kita bisa layani dari situ tetapi juga tidak juga mesti hal yang kita miliki boleh jadi kita mampu untuk berbuat lebih dalam memenuhi permintaan kita lakukan” (wawancara pada 12 januari 2018) sedangkan tanggapan berbeda diungkapkan oleh informan 3 *“mereka minta ya kita ladinin, kita mampu gak kalau gak mampu jangan diambil karena itu resiko. Konsekuensinya tetap diusahakan dipenuhi A diatas A dan B diatas B tepat perjanjian apa yang diomong itu yang kerjain”* (wawancara pada 12 Januari 2018) sedangkan informan 2 dan informan 4 mengungkapkan hal yang sama bahwa permintaan yang diajukan oleh klien itu harus dipenuhi secara maksimal bagaimanapun caranya karena permintaan yang dapat dipenuhi salah satu faktor mendapatkan kepuasan pelanggan.

Hasil wawancara mendalam diatas oleh para informan bahwa strategi yang dimiliki sanggar rias pengantin dalam memenuhi permintaan pelanggan itu dilakukan dengan kesesuaian perjanjian permintaan yang telah disepakati. Memahami keinginan selera pelanggan dengan mempunyai komitmen dalam pekerjaan, perjanjian, memiliki pembuktian bukan hanya omongan, dan mampu menuangkan permintaan dengan tepat juga merupakan dalam hal menjaga kualitas pelayanan sanggar rias pengantin.

4.1.2.9 Permasalahan Dan Kendala Yang Timbul Dalam Pelayanan

Permasalahan didalam pelayanan jasa pasti selalu ada baik sedikit maupun berpengaruh besar dalam pemberian jasa. Tujuan peneliti menanyakan tentang permasalahan yang terjadi dan kendala yang timbul dalam memberikan pelayanan untuk mengetahui apa saja permasalahan dan kendala yang terjadi dalam usaha

jasa seperti sanggar rias pengantin. Jasa usaha sanggar rias pengantin ini merupakan pelayanan yang tidak dapat dilihat dari pengukuran tetapi pelayanannya dapat dirasakan oleh pengguna yang telah memakai jasa tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh informan 1 *“permasalahan sering terjadi karena miskomunikasi”* (wawancara pada 21 Desember 2017) hal berbeda diungkapkan oleh informan 2 *“permasalahan terjadi biasanya permintaan yang dadakan, kami tidak bisa mengiyakan untuk memenuhi karena banyak faktor dari kemampuan tenaga atau kondisi barang yang diminta secara dadakan itu”* (wawancara pada 11 Januari 2018) Hal serupa juga diungkapkan oleh Informan 3 bahwa *“permasalahan timbul dari keluarga diluar pembicaraan perjanjian dalam permintaan secara dadakan mepet waktu acara”* (wawancara pada 12 Januari 2018). Sedangkan informan 4 menyebutkan bahwa *“permasalahan yang pernah terjadi saat pelayanan mengiyakan permintaan pelanggan untuk menyediakan busana dengan kain motif berbeda padahal sanggar tidak memilikinya dan belum memastikan dapat memenuhi atau tidak”* (wawancara pada 12 Januari 2018).

Dalam hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan dan diberikan jawaban-jawaban oleh para informan. Informan memberikan penjelasan permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan jasa yaitu miskomunikasi yang terjadi dengan keluarga atau panitia, berubahnya permintaan yang sebelumnya telah disepakati secara mendadak, keluarga yang diluar dari kesepakatan pembicaraan sebelumnya, dan berani menyetujui permintaan tetapi belum dapat memastikan dapat memenuhi atau tidak.

Peneliti mendapatkan informasi bahwa permasalahan yang timbul dalam memberikan pelayanan ini sering terjadi dikarenakan usaha jasa seperti ini tidak

pernah lepas dari permasalahan. Sanggar rias pengantin selalu mengetahui dengan berbagai cara agar pelayanan yang diberikan ini sesuai permintaan sehingga tidak terlalu menjadi permasalahan yang fatal bahkan sampai pelanggan kecewa.

Hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti kepada para informan bahwa pengelola tidak bisa selalu memenuhi permintaan dadakan karena dilihat dari kondisi dan keadaan, pengelola memegang komitmen tidak mau menjanjikan yang muluk-muluk dengan klien lalu apa yang mereka kerjakan sebelum hari H berlangsungnya acara sangat menjaga agar permasalahan tidak terjadi, dan jika ada permasalahan di hari H mereka berupaya untuk tetap memegang komitmen perjanjian sebelumnya.

Dari hasil yang didapatkan terlihat oleh peneliti memang benar adanya sanggar rias pengantin minim permasalahan ketika hari H bahkan bisa dibilang masalah yang terjadi tidak terlalu bisa disebut masalah karena sanggar rias pengantin mengupayakan pelayanan yang diberikan sesuai permintaan pelanggan yang telah dilakukan kesepakatan sebelumnya.

Selain permasalahan yang timbul ada juga kendala yang terjadi saat pelayanan jasa diberikan dan hal ini berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Informan 1 memiliki pendapat bahwa *“kendala yang utama adalah waktu, kendala waktu berpengaruh sekali, makanya kita punya perencanaan sebelumnya planning yang udah dibuat agar sesuai dan berjalan dengan perhitungan yang tepat”* (wawancara pada 12 Desember 2017) pernyataan informan 1 didukung dengan pernyataan informan 3 *“kalo kendala itu waktu penyebab banget ya. Jadi itu kita atur waktu dengan selalu berbicara pait umpama di gedung jam 3 pagi harus jam*

3 pagi itu sudah start rias karena untuk penyelesaian acara jam 8 pagi akad nikah misalnya, kalau telat pengantinnya ya kita usahakan tetap selesai sebelum waktu pelaksanaan acara pokoknya bekerja sesuai perencanaan yang sudah kita buat” (wawancara pada 12 Januari 2018) dari penjelasan kedua informan diatas waktu merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap jasa usaha seperti ini, waktu dibutuhkan dalam pengerjaan persiapan juga pada saat acara agar ketepatan waktu dapat tercipta dengan baik. Begitu juga hal yang diungkapkan oleh informan 2 “kendala yang sering dihadapi dilapangan saat H-1 acara itu kita mulai untuk pemasangan dekorasi terkadang masih ada acara didalam gedung, atau kondisi jalan, cuaca juga itu yang membuat mengulur waktu mengatasinya kita angsur yang bisa kita kerjakan terlebih dahulu supaya tetep bisa tepat sebelum pagi sudah selesai” (wawancara pada 11 Januari 2018) tidak jauh berbeda dengan kendala yang dirasakan oleh informan 4 bahwa “kendala yang sering timbul dari pihak keluarga ketika team rias harus bekerja tetapi tidak ada keluarga atau among tamu yang sudah datang sesuai jam yang sudah diberitahu agar untuk mengantisipasi waktu yang tetap berjalan cara mengatasinya dengan merias lebih cepet dari sebelumnya tetapi tetap rapih dan sesuai” (wawancara pada 12 Januari 2018)



Gambar 4.3. Suasana Gedung Pernikahan
(Sanggar Rias Pengantin Astuty, 2017)

Hasil wawancara mendalam dengan para informan mengatakan bahwa waktu sangat berpengaruh dalam jasa usaha sanggar rias pengantin ini, permasalahan itu timbul karena adanya kendala bukan hanya kendala waktu, cuaca hujan juga berpengaruh, keadaan perjalanan misalnya macet, lalu dilokasi masih berlangsungnya acara sebelumnya, dan tidak ada keluarga atau saudara pengantin yang datang saat sudah waktunya untuk dirias.

Hasil wawancara mendalam bahwa kendala yang dihadapi oleh informan berbagai macam kendala, itu bisa disebabkan oleh beberapa faktor, bukan hanya dari pekerja sanggar tetapi juga dari pelanggan itu sendiri.

4.1.2.10 Strategi Pengelola Dalam Mengatasi Permasalahan Dan Kendala Yang Timbul

Dalam pelaksanaannya pengelola sanggar rias pengantin mempunyai cara dalam mengatasi permasalahan dan kendala yang timbul dalam pelayanan jasa. Tujuan dari peneliti menanyakan hal tersebut untuk mengetahui langkah apa saja

yang dilakukan oleh pengelola ketika permasalahan atau kendala terjadi saat pelayanan jasa usaha diberikan kepada pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh informan 1 *“cara mengatasinya itu kita punya catatan yang diminta ya itu kita perlihatkan dan sebelumnya juga klien sudah menyetujui”* (wawancara pada 21 Desember 2017) hal berbeda diungkapkan oleh informan 2 *“cara mengatasinya kita bicarakan baik-baik menjelaskan apa adanya kalo misalnya ada permintaan dadakan yang tidak bisa kita penuhi dan kita lakukan”* (wawancara pada 11 Januari 2018) dalam hal ini kedua informan menyatakan adanya perbedaan cara mengatasi permasalahan yang dihadapi. Hal serupa juga diungkapkan oleh Informan 3 *“cara mengatasinya dengan menunjukkan perjanjian yang sudah di setujui sebelumnya dan menjelaskan secara baik-baik untuk mengatasi agar permasalahan itu tidak menjadi berlarut-larut”* (wawancara pada 12 Januari 2018). Sedangkan informan 4 menyebutkan bahwa *“langkah cara mengatasinya dengan ngupayakan berusaha untuk mencari agar mendapatkan dan memenuhi permintaan tepat dan sesuai”* (wawancara pada 12 Januari 2018).

Hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti kepada para informan bahwa pengelola sanggar rias pengantin memiliki cara masing-masing dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan permintaan pelanggan. Cara para informan menghadapi berbeda-beda seperti yang dikatakan oleh para informan yaitu memiliki catatan-catatan rincian yang telah disepakati, membicarakan dengan baik hal-hal permintaan yang telah disepakati, dan berusaha untuk mencari dan memenuhi agar sesuai dengan permintaan pelanggan.

Dalam hal mengatasi permasalahan para informan juga menjawab cara mengatasi kendala yang di hadapi oleh para informan pada usaha jasa sanggar rias

pengantin. Informan 1 mengungkapkan bahwa *“kendala yang kita hadapi seperti yang saya sebutkan, kalau untuk mengatasinya gini kita kan punya perencanaan sebelumnya, kendala yang paling berpengaruh itu waktu antisipasinya kita mengatur 2 atau 3 jam sebelum dimulai semua pekerjaan kita harus selesai gimanapun caranya kita ingatkan kepekerja kita gitu terus dikontrol juga”* (wawancara pada 21 Desember 2017) hal yang sama diungkapkan oleh informan 3 *“kalo cara kita mengatasi kendala sama halnya mengatasi permasalahan, kendala yang kita hadapin itu selalu waktu. Mengatasinya kita lakuin kita atur jadwal jam per jam itu penyelesaian mulai dari dekor hingga saat ke hari H selalu melakukan kontroling bukan hanya ke kita tapi ke klien juga harus diingatkan dan diberitahu”* (wawancara pada 12 Januari 2018) berbeda sedikit dengan informan 2 *“kalo kendala kita sering dilapangan cara mengatasinya kita kerjain dulu yang bias kita lakukan dicicil supaya bisa selesai tepat sesuai permintaan juga”* (wawancara pada 11 Januari 2018). Sedangkan informan 4 mengatakan *“cara mengatasi kendala yang kita hadepin itu gini misalnya merias keluarga sering banget ruang rias ini belum dibuka sama petugasnya ya kita cari kita bagi-bagi ke team bagian-bagian mereka ini melihat waktu juga dalam merias ini supaya selesai sebelum acara dimulai gitu”* (wawancara pada 12 Januari 2018).

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada para informan bahwa cara mengatasi kendala yang terjadi pengelola sudah memiliki perencanaan sebelumnya mengatur apa yang harus di kerjakan. Seperti informan 1 dan 3 mempunyai pendapat yang sama tentang kendala waktu yang dihadapi, mereka mempunyai alokasi waktu yang baik mengantisipasi akan hal-hal yang akan

terjadi. Begitu juga dengan informan 2 dan 4 mengatasi kendala yang terjadi dengan memperhitungkan waktu dan pengerjaan saat pelayanan jasa diberikan.

4.1.2.11 Strategi Pengelola Dalam Ketepatan Waktu

Dalam strategi pengelola dalam menjaga kualitas pelayanan juga memiliki alokasi ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan jasa. Tujuan dari peneliti menanyakan strategi pengelolaan dalam ketepatan waktu untuk mengetahui apa saja yang dilakukan oleh pengelola dalam mengatur dan menyusun waktu untuk pelayanan jasa usaha sanggar rias pengantin. Seperti yang disebutkan oleh informan 1 dan informan 3 hal yang sama dalam merancang dan perencanaan alokasi waktu *“waktu adalah faktor utama dalam pekerjaan jasa seperti ini. Ketepatan waktu menjadi pengukur jasa yang kita berikan itu dapat dikatakan berkualitas atau tidak. Selalu berbicara pait dalam penentuan waktu dan bekerja beberapa jam sebelum dimulai acara agar acara klien dapat berjalan sesuai rundown yang telah dibuat”* hal serupa juga diungkapkan oleh informan 2 *“strategi ketepatan waktu kita kan ada perencanaan sebelumnya kalau dilapangan misalnya pemasangan dekorasi atau tenda itu suka terjadi penguluran waktu karena lokasi atau cuaca bahkan kondisi jalanan itu resiko pekerjaan sebenarnya, jadi kita sudah antisipasi hal yang akan kita hadapi supaya tetap ketepatan waktu penyelesaian setidaknya tidak terlalu membuat klien merasa kecewa dengan pelayanan kita”* (wawancara pada 11 januari 2018). Tetapi informan 4 menyebutkan perbedaan dalam strategi pengelola dalam ketepatan waktu *“penerapan waktu itu dibutuhkan kita mulai dari para pekerja kita terlebih dahulu kita atur. Saat hari H perias keluarga harus datang sesuai yang sudah saya arahkan. Yang dikerjaankan terlebih dahulu penerima tamu,*

among tamu, dan keluarga inti yang terpenting dalam acara terlebih dahulu supaya meminkan resiko karena waktu itu kan tetap berjalan seperti itu” (wawancara pada 12 Januari 2018).

Hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti kepada para informan bahwa para informan mengungkapkan strategi sanggar rias dalam ketepatan waktu ini sangat dibutuhkan, dengan penerapan alokasi waktu yang benar, menanamkan semangat motivasi kepada para pekerja, menyesuaikan prosedur arahan kepada pekerja lapangan, selalu membicarakan pait dalam menghitung ketepatan waktu karena jasa sanggar rias ini berhubungan dengan orang banyak, terlibat di dalam acara orang lain harus mengupayakan kepercayaan pelanggan bahwa sanggar rias pengantin mempunyai kualitas yang baik dalam mengatasinya.

Hasil wawancara mendalam dan peneliti lihat dilapangan mendapatkan pernyataan para informan bahwa benar adanya kerja keras yang sanggar rias lakukan agar ketepatan waktu tetap tercipta bahkan sanggar rias berupaya agar 1 atau 2 jam sebelum acara sudah selesai semua terlayani dengan baik.

4.1.2.12 Strategi Pengelola Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan

Menjaga kualitas pelayanan perlu dilakukan oleh pengelola sanggar rias pengantin. Peneliti mempunyai tujuan menanyakan hal strategi yang dimiliki pengelola sanggar rias pengantin dalam menjaga kualitas pelayanan yaitu untuk mengetahui upaya pengelola sanggar rias pengantin tetap memiliki kualitas pelayanan dalam memberikan jasa dan upaya pengelola mempertahankan kualitas yang dimiliki sanggar rias pengantin. Dalam hal ini Informan 3 menyebutkan

“sanggar ini punya cara, saya sebagai pengelola mengatur masuknya permintaan, dalam memberikan pelayanan menjelaskan, memberi masukan, menyusun jadwal-jadwal, melengkapi sanggar dengan barang-barang kebutuhan pesta, bekerja sesuai perjanjian, kita punya dan mampu memenuhi kita lakukan” (wawancara pada 12 Januari 2018) berbeda dengan yang dikatakan oleh informan 1 *“menjaga kualitas itu dengan berbagai cara salah satunya itu meningkatkan kreativitas yang dimiliki, mau update trend gaun, dekorasi, bentuk tenda yang lagi mode sekarang ini, mau mengikuti selera pelanggan, pengadaan alat-alat juga harus dirawat dan diperbarui”* (wawancara pada 21 Desember 2017) dari pendapat informan 1 dan 2 bawah kedua sanggar rias pengantin memiliki strategi dalam menjaga kualitas pelayanan. Informan 2 menyebutkan *“menjaga kualitas pelayanan strateginya itu harus mampu memenuhi permintaan pelanggan, melakukan perencanaan, menepati perjanjian, menepatkan waktu, mengikuti prosedur, dan mengatur system kerja karyawan memantau, melakukan kontroling itu semua dalam menjaga kualitas pelayanan jasa ini”* (wawancara pada 11 Januari 2018). Dalam hal ini informan 4 juga menyebutkan *“menjaga kualitas itu dari sisi mana saja yaa, awal kita menerima permintaan, persiapan, sampe pelaksanaan itu harus dijaga, memberikan bukti nyata, ketepatan menjawab permintaan, bukan Cuma dari jasanya tapi juga alat-alat dan barang-barang yang kita punya itu harus dijaga”* (wawancara pada 12 Januari 2018).

Dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti para informan menyebutkan strategi pengelola dalam menjaga kualitas pelayanan itu dengan memberikan ketepatan perjanjian, memberikan bukti nyata kepada pelanggan, menjaga kepercayaan pelanggan, mengerti selera pelanggan dan masuk kedalam

rasa apa yang dibutuhkan pelanggan. Dari pernyataan yang diberikan para informan bahwa kedua sanggar rias pengantin mempunyai persamaan dalam menjaga kualitas pelayanan yaitu memiliki perencanaan mulai dari pengadaan barang dan kebutuhan jasa, membuat perjanjian sebagai bukti akan permintaan yang sudah disepakati, dan dengan memberikan bukti yang nyata kepada pelanggan ketika menuangkannya saat hari H pelaksanaan, menepati perjanjian pelayanan jasa. Perbedaan dalam hal menjaga kualitas tidak terlalu terlihat karena kedua sanggar rias ini memang sudah memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan jasa rias pengantin dan penyedia kebutuhan pesta pernikahan.

4.2.2 Subfokus 2: Strategi Pengelola Mendapatkan Kepuasan Pelanggan Tercipta Dengan Baik

Strategi pengelola dalam menjaga kepuasan pelanggan agar tetap tercipta dengan baik. Tujuan dari peneliti menanyakan strategi pengelola dalam menjaga kepuasan pelanggan untuk mengetahui bagaimana pengelola memiliki cara agar kepuasan pelanggan dapat tercipta dengan baik dan mempunyai nilai yang bagus dari pelanggan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari jasa usaha sanggar rias pengantin. Pada biasanya sanggar rias pengantin memiliki strategi agar pelayanan yang diberikan tetap mendapatkan kepuasan pelanggan. Seperti hal yang disebutkan oleh informan 1 *“kepuasan pelanggan itu tujuan utama saya, pelayanan yang diberikan itu mempengaruhi dalam mendapatkan kepuasan pelanggan, tidak menjanjikan yang muluk-muluk, memegang kepercayaan pelanggan, memberi kelebihan ada yang di tonjolkan dalam pelaksanaan acara itu termasuk strategi saya”* (wawancara pada 12 Desember 2017) pendapat informan 2 juga dikatakan hal yang sama oleh informan 3 *“kalo*

dalam strategi kepuasan pelanggan saya tidak menjanjikan yang berlebihan, kerjain sesuai permintaan pelanggan yang sudah kita lakukan perjanjian, memaksimalkan pekerjaan kalo kita bisa memberi lebih kepada pelanggan” (wawancara pada 12 Januari 2018) tidak menjanjikan hal-hal yang berlebihan kepada klien merupakan cara informan 1 dan 2 menjaga agar kepuasan pelanggan tetap tercipta dengan baik, dan bekerja sesuai perjanjian yang telah disepakati merupakan komitmen para ke dua informan terapkan. Begitu juga dengan informan 2 memberikan penjelasan bahwa *“strategi kepuasan pelanggan tujuan pertama dari pelayanan jasa, cara agar tetap mendapatkannya dengan mengerjakan sesuai keinginan pelanggan”* (wawancara pada 11 Januari 2018) tidak begitu jauh dengan pernyataan yang disebutkan oleh informan 1, informan 2, informan 3, informan 4 juga memberikan penjelasan yang sama *“strategi kepuasan pelanggan tercipta dengan baik , kepuasan itu ada dari apa yang kita kerjakan untuk klien, harus dengan kesesuai perjanjian, bekerja rapih dan tepat, juga mau mendengarkan mereka itu termasuk salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan”* (wawancara pada 12 Januari 2018)



Gambar 4.4 Pelaksanaan Pesta Pernikahan
(Sanggar Rias Pengantin Astuty, 2017)



Gambar 4.5 Pelaksanaan Pesta Pernikahan
(Sanggar Rias Pengantin Astuty, 2017)

Pada hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan dari penjelasan yang di berikan oleh para informan bahwa strategi yang dimiliki pengelola sanggar rias pengantin dalam menjaga kepuasan pelanggan pengelola tidak menjanjikan yang berlebihan, bekerja sesuai permintaan, menjaga kepercayaan pelanggan, mengusahakan selalu dalam memenuhi keinginan permintaan pelanggan, bertanggung jawab atas perjanjian dan pekerjaan, harus mau mendengarkan keinginan pelanggan, berani bekerja sesuai permintaan pelanggan, tepat dalam perjanjian yang telah dibuat sebelumnya.

Hasil wawancara mendalam dengan informan sebelumnya ini didukung dengan pernyataan yang di sampaikan oleh informan orang tua pengantin wanita saat menggunakan jasa sanggar rias pengantin Ibu Astuty, yang menjelaskan pesan dan kesan mengenai strategi pengelola menjaga kualitas pelayanan yang dimiliki dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai permintaan pelanggan hingga tetap terciptanya kepuasan pelanggan jika kesalahan terjadi. Peneliti menanyakan kepada informan mengenai kesan pelayanan yang diberikan rias

pengantin & wedding organizer astuty saat sebelum dan sesudah acara pernikahan,

“Kesan pelayanan yang diberikan pada waktu itu baik. Saat saya masuk pada saat awal saya datang berkunjung diterima dengan baik dan saat menawarkan jasa memberikan penjelasan yang detail sesuai dihati saya, apa yang saya mau sanggar mengerti dan jelas yang dijelaskan semuanya”. (Komplek Permata Hijau, Yulinda, Informan Pelanggan).

Peneliti juga menanyakan kapan permintaan jasa dimulai,

“Hhhmmm, saya mulai pertengahan bulan juli saya mau memakai jasanya karena untuk pernikahan anak saya”. (Komplek Permata Hijau, Yulinda, Informan Pelanggan).

Peneliti menanyakan kepada informan tentang kendala yang terjadi saat permintaan jasa,

“Waktu itu yang saya rasakan sesuai yaa... sama permintaan yang saya bicarakan iya dicatat dengan sesuai apa yang saya inginkan, ya ibu nanti begini iya kata dia gitu. Cuman pas saat pemasangan dekor yang waktu malamnya itu memang ada kendala sedikit disaat itu udah malam dekor belum mulai memasangnya, cuman memang digedung itu sedang ada acara tetapi saya tunggu, tapikan ya sesuai lah sama apa yang saya minta. Tidak ada sih yang terlalu kendala, bias teratasi sesuai”.
(Komplek Permata Hijau, Yulinda, Informan Pelanggan).

Peneliti menanyakan cara rias pengantin & wedding organizer astuty mewujudkan keinginan untuk hari H pernikahan,

“Oke sih, rata sih semua apa yang saya minta bias di wujudkan sesuai permintaan saya”. (Komplek Permata Hijau, Yulinda, Informan Pelanggan).

Peneliti menanyakan kesalahan yang dilakukan oleh rias pengantin & wedding organizer astuty dan mengakibatkan tidak adanya rasa kepuasan dalam jasa yang diberikan,

“Oohhh seperti ini, kesalahan yang terlihat sih tidak terlalu ada, cuman ya itu saja ketika hari H. kan ada tari-tarian daerah, pertama sih kan ada masuk acara tari pasambahan itu lancer-lancar saja cuma pas saat tari piring ada kendala di soundsistem nya musiknya agak terlambat yaitu saja setelah itu ya lancer-lancar saja”. (Komplek Permata Hijau, Yulinda, Informan Pelanggan).

Peneliti menanyakan dapat tidaknya rias pengantin & wedding organizer astuty memiliki pelayanan yang berkualitas dan sesuai dalam permintaan,

“Sanggar rias astuty bagus punya perjanjian tepat biasa dibidang seperti itu mereka sesuai dengan pelayanannya, ya maklumlah kalau ada kekurangannya tetapi kekurangannya itu tidak terlalu berpengaruh dengan adanya itu semua”. (Komplek Permata Hijau, Yulinda, Informan Pelanggan).

Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa strategi pengelolaan sanggar rias pengantin dalam menjaga kualitas pelayanan berjalan sesuai dengan permintaan pelanggan, mulai dari perencanaan sanggar rias, perencanaan pelayanan, penawaran jasa kepada calon pelanggan, persiapan pelaksanaan jasa yang akan di

tangani hingga hari H acara pesta pernikahan. Pengelola sendiri berupaya agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan perjanjian yang dibuat yang telah disepakati. Pengelola mengusahakan bahwa apapun yang terjadi dilapangan tetap mempunyai komitmen begitu juga yang pengelola tegakkan kepada teamnya agar bekerja sesuai apa yang telah di sampaikan sesuai arahan pengelola.

4.2. Pembahasan

Dari data yang peneliti dapatkan di lapangan, data tersebut diolah dan dianalisis. Analisis dilakukan dengan cermat dan menyeluruh, agar didapatkan hasil yang valid. Peneliti membagi data menjadi 2 subfokus agar data lebih mudah terklasifikasi dan didapatkan data yang lengkap. Dari hasil analisis ini, barulah dapat tergambar dengan jelas bagaimana kasus yang terjadi di lapangan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan mewawancarai 4 informan pengelola sanggar rias pengantin, dan pelanggan sanggar rias pengantin. Masing-masing sumber tersebut akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.

4.3.1. Subfokus 1 : Strategi Pengelola Menjaga Kualitas Pelayanan

Dari teori yang ada sudah pasti memiliki berbagai macam strategi untuk menjaga kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, jaminan, kepedulian, daya tanggap, dan empati. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang dimiliki seorang pengelola sanggar rias pengantin bukan hanya harus diterapkan secara benar tetapi

juga harus dijaga agar jasa yang diberikan tetap dirasakan dengan baik oleh pelanggan.

Sanggar rias pengantin Astuty dan sanggar rias pengantin Mekar Sary menyatakan bahwa strategi dalam menjaga kualitas pelayanan harus memiliki komitmen kerja dalam hal ini komitmen kerja yang dimiliki sanggar rias dengan memiliki bukti bukan hanya janji, dan sanggar rias pengantin memiliki sifat empati yaitu mengerti selera pelanggan dan mau menuangkannya dalam jasa, memiliki tekad kemampuan dalam memenuhi permintaan pelanggan.

Semua informan sanggar rias pengantin menyebutkan perencanaan yang dilakukan dan dimiliki yaitu mulai dari perencanaan penawaran jasa, perencanaan pengadaan barang dan perlengkapan, peningkatan kualitas pekerja atau sumber daya manusia, pemeliharaan barang, perencanaan dalam menentukan sikap, perencanaan saat acara, perencanaan mengatasi permasalahan, perencanaan mengalokasikan waktu, dan perencanaan ketepatan perjanjian. Seperti yang dikatakan oleh (Burhan, 1994:58) perencanaan strategi merupakan tulang punggung manajemen strategi, dimana perencanaan strategi lebih berhubungan dengan kegiatan-kegiatan operasional dan lebih condong untuk membahas masalah-masalah strategi dari pada masalah operasional.

Strategi pengelola juga didahului dengan perencanaan yang matang. Hal ini diperoleh dari jawaban-jawaban para informan terutama informan pemilik sanggar rias pengantin. Perencanaan yang dimiliki dan dilakukan pengelola mulai dari pengadaan barang kebutuhan pesta pernikahan, rias busana, perlengkapan, lalu pengelola memiliki perencanaan dalam peningkatan kualitas seperti pemeliharaan

barang dan sumber daya manusia atau keterampilan karyawan yang bekerja, memiliki perencanaan penentuan sikap mulai dari pelayanan penawaran jasa, menanggapi pertanyaan dan permintaan pelanggan hingga sikap dalam menghadapi permasalahan yang akan timbul saat pelayanan jasa diberikan.

Dalam hal ini peneliti dapat memberi kesimpulan dari pernyataan-pernyataan bahwa perencanaan merupakan faktor yang harus dimiliki seorang pengelola bukan hanya dari sumber daya manusianya saja tetapi juga dengan barang perlengkapan kebutuhan jasa sanggar rias pengantin, dan sikap rasa yang ditanamkan agar mengerti kebutuhan pelanggan. Memiliki dan menerapkan perencanaan strategi yang berkomitmen sehingga dapat menanggulangi akan hal yang tidak diinginkan terjadi.

Selain memiliki perencanaan yang baik, pengelola juga mampu mengatasi permasalahan yang timbul. Sanggar rias pengantin Astuty dan Mekar Sary mempunyai permasalahan yang sama terjadi yaitu dengan keluarga yang diluar pembicaraan sebelumnya hal ini didukung dengan pendapat yang dikatakan oleh para informan lainnya dengan pernyataan yang sama. Seperti yang dikemukakan (Richard dan Richard, 2001:84) masalah adalah pola perilaku dan kondisi yang tidak diinginkan dan tidak dapat diterima oleh sebagian anggota.

Setiap jasa mempengaruhi penilaian dari orang lain atau anggota masyarakat, permasalahan yang timbul sering terjadi akibat miskomunikasi dengan keluarga diluar pembicaraan sebelumnya. Berbeda dengan permasalahan yang sering timbul, para informan juga menjelaskan sanggar rias pengantin Astuty dan sanggar rias pengantin Mekar Sary bahwa kendala yang timbul dalam

pelaksanaannya adalah waktu, dimana waktu sangat dibutuhkan dalam pelayanan jasa seperti ini. Menurut (Tery, 1981:45) menetapkan rincian dan penetapan waktu dari rencana yang dipilih dan mengatur tindak lanjut yang tepat.

Pada hal ini peneliti dapat memberi kesimpulan bahwa miskomunikasi dan waktu merupakan faktor pendukung terjadinya permasalahan dan kendala yang terjadi pada pelayanan jasa usaha sanggar rias pengantin. Pengelola sanggar rias pengantin juga memberi informasi untuk mengatasi permasalahan dan kendala yang timbul ini dengan menentukan sikap yang bijak seperti menjelaskan dan menunjukkan perjanjian yang telah disepakati.

Dalam pembahasan ini menjaga kualitas pelayanan yang dilakukan sanggar rias pengantin sesuai dengan lima indikator kualitas pelayanan yaitu 1) (*Tangible*) Bukti Fisik bahwa pengadaan barang, pemeliharaan barang, memiliki pekerja atau sumber daya manusia yang terampil, upgrade busana yang dimiliki dan pemeliharaan perlengkapan dekorasi tenda, mempunyai brosur dan catatan-catatan apa saja yang akan didapat klien. 2) (*Reliability*) Andalan bahwa kualitas pekerja yang dimiliki mempunyai kinerja yang baik, sanggar rias pengantin dapat memenuhi permintaan pelanggan sesuai perjanjian yang telah disepakati, sanggar rias pengantin memiliki cara masing-masing dalam menghadapi permasalahan dan kendala yang timbul dan dapat diselesaikan dengan baik, memiliki perencanaan waktu yang baik dalam memperhitungkannya agar ketepatan waktu sesuai dengan perencanaan, pengelola memberikan arahan, motivasi kerja, dan menerapkan kualitas pekerjaan kepada karyawan agar bekerja sesuai dengan baik. 3) (*Assurance*) Jaminan bahwa informan sanggar rias pengantin memberikan jaminan kepercayaan pekerjaan melalui kesepakatan di dalam tulisan perjanjian

yang berisi tentang permintaan pelanggan, apa saja yang didapat oleh pelanggan, gambaran dari bentuk dekorasi maupun tenda, jumlah perias keluarga, busana pengantin dan keluarga, hingga peralatan catering mulai dari piring, sendok hingga perlengkapan catering lainnya. 4) (*Empathy*) empati bahwa informan pengelola sanggar rias pengantin menyebutkan memiliki perencanaan sikap merupakan bentuk empati yang diarahkan kepada setiap karyawan sanggar, mau mendengarkan selera pelanggan, memiliki rasa kepedulian saat pelayanan diberikan dapat menjadi faktor pendukung kualitas pelayanan sanggar rias pengantin. 5) (*Responsiveness*) daya tanggap bahwa informan pengelola sanggar memiliki kemampuan untuk menuangkan bentuk permintaan tetapi tetap dalam kemampuan pengelola sanggar rias tersebut, pengelola tidak mau mengambil resiko jika tidak mampu dalam menangani permintaan pelanggan karena hal itu dapat merusak nama baik sanggar rias pengantin, pengelola juga memiliki karyawan para pekerja yang berpengalaman dan mau diarahkan sesuai arahan pengelola sehingga hal ini dapat membantu pengelola dalam hal menjaga kualitas pelayanan yang dimiliki sanggar rias pengantin.

Dari penjelasan pembahasan strategi pengelola dalam menjaga kualitas pelayanan dapat ditarik kesimpulan bahwa pengelola sanggar rias pengantin memiliki sistem perencanaan yang tersusun dengan baik dalam hal pelayanan hingga cara menanggulangi permasalahan yang timbul. Menjaga kualitas pelayanan merupakan hal penting bagi pengelola sanggar rias pengantin karena memiliki kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan penilaian positif bagi kinerja jasa usaha yang sanggar rias pengantin. Memiliki perencanaan, komitmen kerja, sumber daya manusia, dan alokasi waktu merupakan faktor utama dalam

menjaga kualitas pelayanan agar pelanggan dapat merasakan tujuan dan harapan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

4.3.2. Subfokus 2: Strategi Pengelola Mendapatkan Kepuasan Pelanggan Tercipta Dengan Baik

Strategi pengelola dalam hal kepuasan pelanggan, pembahasan ini peneliti mendapatkan data-data mengenai strategi pengelola mendapatkan kepuasan pelanggan tercipta dengan baik. Kepuasan pelanggan tercipta dari faktor pemberian pelayanan. Pengelola sanggar rias pengantin dalam menjaga kepuasan pelanggan dengan memberikan bukti kerja nyata bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dan tepat dalam pelaksanaannya, dan tidak memberikan janji yang berlebihan kepada pelanggan.

Para informan sanggar rias pengantin dalam hal ini tidak menjanjikan yang berlebihan kepada pelanggan, bekerja sesuai permintaan dan kemampuan yang dimiliki. Para informan juga berpendapat melalui harapan pelanggan saat permintaan jasa dapat dijadikan evaluasi permintaan sehingga pengelola sanggar rias pengantin dapat memenuhi harapan pelanggan didalam kenyataan dan pengelola dapat tetap mendapatkan kepuasan pelanggan. (Tjiptono, 1996:145) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembelian atau yang dipilih memberikan hasil sama atau melebihi harapan pelanggan. Harapan pelanggan saat permintaan jasa tentu menjadi faktor utama dalam mendapatkan kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa para informan memiliki cara masing-masing dalam menjaga kepuasan pelanggan tetapi

hampir sama yaitu pengelola sanggar rias pengantin mengadakan sistem kontroling dimana setiap karyawan yang memberikan pelayanan selalu diawasi, memiliki rasa bertanggung jawab atas perjanjian yang telah disepakati, diskusi pengarahan yang dilakukan pengelola kepada team kepercayaannya dalam pelayanan juga dapat menjadi faktor keberhasilan tujuan terciptanya dengan baik kepuasan pelanggan.

4.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menghadapi keterbatasan-keterbatasan yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap hasil penelitian, yaitu kelemahan dalam melaksanakan pengumpulan data yang sulit dihindari, yaitu:

1. Sulitnya mencari informan pelanggan yang mau diwawancarai.
2. Kurangnya dokumen foto karena informan tidak memberitahu secara jelas jadwal kegiatan sanggar rias pengantin.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan informan, dan dokumentasi yang di dapat peneliti mengenai strategi pengelolaan jasa usaha sanggar rias pengantin dalam menjaga kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Disimpulkan bahwa sanggar rias pengantin Astuty dan Mekar Sary menerapkan bukti yang nyata dan menerapkan perjanjian yang telah disepakati. Permasalahan dan kendala yang timbul dalam jasa sanggar rias ini memiliki persamaan yaitu waktu. Strategi pengelolaan Sanggar rias tersebut memegang komitmen pekerjaan dalam memberikan pelayanan, memiliki perencanaan yang disusun mulai dari awal pelayanan, memiliki perencanaan alokasi waktu, penerapan pelayanan, penyediaan barang-barang perlengkapan pesta, dan ketepatan pelayanan pada hari H pesta pernikahan.

Dalam Menjaga kualitas pelayanan sanggar rias pengantin Astuty dan Mekar Sary dengan melakukan perencanaan yang dimiliki dan disusun mulai dari penawaran jasa, persiapan, hingga acara tersebut terlaksana, mengatur pengadaan barang, menerapkan kedisiplinan pekerjaan, keramahan dalam menghadapi pelanggan, komunikasi yang baik, berinisiatif tinggi dalam pekerjaan, cepat dan tanggap dalam melayani, mengerti keinginan selera pelanggan, juga memberikan semangat motivasi selalu kepada para pekerja agar tepat dalam terciptanya tujuan bersama yaitu kepuasan pelanggan akan jasa yang telah diberikan.

Dalam menjaga kepuasan pelanggan tercipta dengan baik sanggar rias pengantin Astuty dan sanggar rias pengantin Mekar Sary memiliki strategi yang sama yaitu dengan memenuhi harapan pelanggan menjadi kenyataan saat pesta pernikahan, harapan pelanggan ini menjadi pengukur tingkat kepuasan pelanggan. Pengelola sanggar rias pengantin juga melakukan system kontroling, evaluasi pekerjaan sebelum dan sesudah pelaksanaan pesta pernikahan.

5.2. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah diteliti, maka adapun implikasi yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Untuk dijadikan acuan sanggar rias pengantin dalam menjaga kualitas pelayanan yang dimiliki, untuk pengelola sanggar rias pengantin memiliki sifat kepemimpinan yang baik terhadap karyawan pekerja agar mencapai tujuan bersama hingga terciptanya selalu rasa penilaian yang bagus dan kepuasan pelanggan.
2. Untuk memberikan motivasi dan komitmen pekerjaan kepada sanggar rias pengantin dalam memberikan pelayanan, agar terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan jasa usaha yang diberikan.

5.3. Saran

Berikut ini saran yang diberikan berdasarkan penglihatan peneliti yang didapat di lapangan saat melakukan penelitian ;

1. Untuk peneliti yang berminat melakukan penelitian mengenai strategi pengelola dalam menjaga kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan

oleh sanggar rias pengantin, dapat mengambil bahan melalui salah satu fungsi kualitas pelayanan.

2. Menurut peneliti sebaiknya pengelola sanggar rias pengantin perlu memperhatikan kesan tiap keluarga pengantin, dan tamu yang hadir agar mendapatkan nilai lebih dalam pelayanan jasa usaha tersebut.
3. Faktor keberhasilan pengelola sanggar rias pengantin dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari harapan pelanggan mendapatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sunyoto, Drs. Danang, SH.,SE.,MM. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suparyanto & Bari, Abdul. (2014). *Pengantar Bisnis : Konsep, Realita, dan Aplikasi Pada Usaha Kecil*. Tangerang: PT. Pustaka Mandiri.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, Irham. (2013). *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Teguh. (2011). *Marketing Strstegic: Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*. Jakarta: ORYZA.
- David, R Fred. (2002). *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kartono, Kartini (2010). *Pemimpin dan Kepemimpinan : Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu ?*, Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Gunawan, Imam. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Satori, Djam'an, & Komariah, Aan. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Moleong, Lexy. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Herdiansyah, Haris. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Yin, Robert. (2008). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Daft, L Richard (2010). *Era Baru Manajemen*. Jakarta:Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Juwandi, Hendy Irawan. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Terry, George. (2013). *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta:Bumi Aksara.
- Terry, George. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta:Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*, Jakarta:Prenada Media Group

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA

Judul : Strategi Pengelola Jasa Usaha Sanggar Rias Pengantin Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan.

Sub Judul : Studi Kasus Pada Sanggar Rias Pengantin di Jakarta Selatan.

1. Apa saja perencanaan strategi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan ?
2. Apa saja strategi pengelola sanggar rias pengantin dalam memenuhi permintaan pelanggan ?
3. Apa saja permasalahan dan kendala yang timbul dalam memberikan pelayanan jasa ?
4. Bagaimana strategi pengelola mengatasi permasalahan dan kendala saat pelayanan jasa diberikan?
5. Bagaimanakah strategi agar ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan jasa tercipta dengan baik ?
6. Bagaimanakah cara pengelola agar tetap menjaga kualitas pelayanan yang sanggar rias miliki ?
7. Bagaimana langkah strategi pengelola dalam menjaga kepuasan pelanggan tetap tercipta dengan baik?

LAMPIRAN 2 WAWANCARA PELANGGAN

- 1.** Bagaimanakah kesan tentang pelayanan jasa yang dimiliki sanggar rias Astuty saat sebelum dan sesudah berlangsungnya acara pernikahan ?
- 2.** Kapanakah permintaan jasa dimulai ?
- 3.** Adakah kendala saat permintaan jasa ? dan bagaimana cara sanggar rias Astuty menanggapi ?
- 4.** Bagaimanakah pelayanan sanggar rias Astuty mewujudkan keinginan konsep pernikahan anda saat hari H ?
- 5.** Adakah kesalahan yang dilakukan oleh pihak sanggar rias Astuty dan mengakibatkan tidak adanya rasa kepuasan dalam jasa yang diberikan ?
- 6.** Apakah dapat sanggar rias astuty disebut memiliki pelayanan jasa yang berkualitas ?

LAMPIRAN 3 TRANSKIP WAWANCARA

| No | Aspek yang dinilai | <i>Rias Pengantin & Wedding Organizer Astuty</i> | | <i>Rias Pengantin & Wedding Organizer Mekar Sary</i> | | Kesimpulan |
|----|--|---|---|--|--|--|
| | | <i>Informan 1</i> | <i>Informan 2</i> | <i>Informan 1</i> | <i>Informan 2</i> | |
| 1 | Apa saja perencanaan strategi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan ? | Perencanaan sanggar rias pengantin itu banyak mulai dari pengadaan sepeti kesiapan mulai dari alat-alat, karyawan pekerjanya, kebutuhan dekorasi, kebutuhan perlengkapan pesta, baju-baju adat, dan kebutuhan lainnya. Perencanaan pelaksanaan di lapangan misalnya kita itu harus tegas menentukan sikap, menjaga komitmen permintaan pelanggan juga. Kalo perencanaan saat acara itu kita biasa mengatur memperhitungkan waktu tapi terkadang pasti namanya | Sanggar rias ini punya cara tersendiri lebih kekomitmen dalam pekerjaan yaa. Kayak planning nya itu harus dipikir secara matang, mulai awal apapun yang di rencanakan, misalnya pekerjaan malam hari dekor itu harus tetap bagaimana cara agar semua awet dan sesuai juga desain yang diminta sama klien itu sendiri. | Strategi yang kita punya itu sebelumnya kita susun dengan baik secara konsekuen, itu paling penting dalam jasa seperti ini karena kita berhubungan dengan orang lain, yang tentu saja memiliki ragam pemikiran yang berbeda-beda. Dari situ awal kita mempunyai harus menyusun perencanaan yang baik. Mulai dari bagaimana yang akan kita hadapi, dari apa yang akan di tempuh, bagaimana langkah cara agar keinginan pelanggan ini tetap kita penuhi. Perencanaan | Kalau bicara soal perencanaan itu termasuk segalanya harus direncanakan yaa, kalau dari saya sebagai pemasok pekerja tukang yang membantu dalam dekor itu harus tau bagaimana keadaan tempat yang akan digunakan, dengan membaca segala hal yang akan terjadi. Kalau bentuk strategi memenuhi kebutuhan yaitu kreativitas kita dan cara kita mengaplikasikan permintaan dengan bukti nyata itu kan termasuk pelayanan yaa.. jasa | Para informan mempunyai perencanaan sebelum pelaksanaan hingga pelaksanaan berlangsung hal ini dapat membantu pengelola dalam bekerja sesuai komitmen yang telah disepakati sebelumnya, perencanaan strategi sanggar rias pengantin dalam memenuhi kebutuhan pelanggan itu ada karena setiap permintaan yang dibutuhkan pelanggan atau klien itu selalu dijadikan patokan perencanaan jasa itu sendiri untuk mempersiapkan |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|---|
| | | <p>sebuah acara waktu itu kadang sesuai kadang lewat beberapa jam itu kita punya cara sebaiknya seperti apa itu sudah dikonfirmasi ke mc ke panitia gitu. Kita kerja pasti banyak resiko yaa nah itu yang disiapin gimana strategi kitanya aja karna itu pasti spontan pemikiran-pemikiran dadakan bahkan</p> | | <p>waktu, perencanaan perjanjian, perencanaan barang yang kita sediakan seperti hal-hal lain juga perlu untuk strategi memenuhi kebutuhan pelanggan ini. mulai dari alat-alat, karyawan pekerjanya, kebutuhan dekorasi, kebutuhan perlengkapan pesta, baju-baju adat, dan kebutuhan lainnya.</p> | <p>kita dipertaruhkan disana karena team kita sudah dipercayai, bagaimanapun ya harus dipersiapkan secara matang.</p> | <p>kan secara matang dan sesuai dengan permintaan yang telah dijanjikan. perencanaan strategi yang dimiliki pengelola meliputi perencanaan pengadaan barang, pengadaan sumber daya manusia atau pekerja, peningkatan kualitas kemampuan yang dimiliki, pemeliharaan barang-barang, perencanaan menentukan sikap, perencanaan saat acara dengan membuat rundown, mengantisipasi waktu dalam pelaksanaan, memegang komitmen kerja, komitmen perjanjian, dan perencanaan kebutuhan lainnya</p> |
|--|--|---|--|--|---|---|

| | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|
| 2 | <p>Apa saja strategi pengelola sanggar rias pengantin dalam memenuhi permintaan pelanggan ?</p> | <p>Kita punya komitmen, punya bukti bukan cuma janji. Soalnya pelanggan itu hanya melihat brosur dan perayomongan kita tapi buktinya nanti di lapangan. Harus selalu dipenuhi dan jangan kemauan penyewa jasa kita itu, kita bias baca juga dia maunya apa... ya ngikutin aja kemauannya, jadi kita ikut selera pelanggan. Awalnya kita tamping dulu selera pelanggan itu maunya apa...? Jadi kita bias baca keinginan mereka yaudah kita kerjakan sesuai permintaan mereka.</p> | <p>kalau cara memenuhi pelanggan gini.. mereka minta sama kita mereka percaya jasa kita pekerjaan kita. Gimapun pasti kita gak mungkin mengecewakan mereka. Mereka punya kemauan keinginan permintaan walaupun aneh-aneh sekalipun yaa harus kalau kita bilang bias harus bisa sesuai seperti permintaan mereka itu. Dan juga apa yang kita buat itu kan sudah di perlihatkan mereka sebelumnya dari pemilihan bentuk, warna bunga atau segala kebutuhan di gedung.</p> | <p>Ya kita gini namanya kita orang jual jasa apa yang mereka minta yakita ladenin dipenuhi harus itu! Makanya umpamanya kita gak bisa ya, sebetulnya di dalam kita itu tidak ada tapi kita pengen memuaskan kita mampu gak kalau gak mampu jangan di ambil itu resiko, saya orangnya tidak mau mengecewakan klien, pokoknya menyenangkan. Konsekuensinya itu ya paling kitaenuhi A di atas A, B di atas B tepat waktu apa yang di omong yaitu yang di jawab dan harus dikerjain.</p> | <p>sanggar rias sendiri itu punya selalu punya yang namanya pelanggan minta. Terkadang ada saja yang diminta tapi harus dilaksanain. Kalau dari strateginya kita harus paham sama apa yang mereka inginkan kita harus mampu menuangkan segala yang mereka minta. Pelanggan itu tidak mau tau bagaimanapun sanggar rias harus mampu menuangkan segala permintaan mereka.</p> | <p>strategi yang dimiliki sanggar rias dalam memenuhi permintaan pelanggan itu dilakukan dengan kesesuaian perjanjian permintaan yang telah disepakati. Memahami keinginan selera pelanggan dengan mempunyai komitmen dalam pekerjaan, perjanjian, memiliki pembuktian bukan hanya omongan, dan mampu menuangkan permintaan dengan tepat juga merupakan dalam hal menjaga kualitas pelayanan sanggar rias pengantin.</p> |
| 3 | <p>Apa saja permasalahan dan kendala</p> | <p>Permasalahan yang sering timbul itu miskomunikasi</p> | <p>Kalo permasalahan itu pernah terjadi waktu</p> | <p>Kalau masalah timbulnya ya dari keluarga</p> | <p>Permasalahan timbul itu kita bilang bisa tetapi</p> | <p>para informan pengelola sanggar rias</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| <p>yang timbul dalam memberikan pelayanan jasa ?</p> | <p>si dengan keluarga atau dengan panitia. Kadang-kadang gini kita komunikasi perjanjian dengan pengantin atau orang tuanya tetapi yang komplek itu saudara lainnya mereka, nah itu sering banget terjadi.</p> | <p>itu contohnya yaa ada omnya itu minta tenda lebih di panjangin tetapi kan sebelumnya sudah ada perjanjian dan bahkan alat yang kita bawa itu udah sesuai sama permintaan bentuk tenda yang seperti apa dan ukuran luas yang akan dipasang itu sudah dipersiapkan tetapi malam itu berbeda lagi mau model yang panjang kesamping kiri dan itu harus tambah beberapa tiang lagi. Itu yang tidak bisa kita penuhi karna kendala kita jauh tukang yang kita pekerjakan juga sudah ada bagian masing-masing punya tanggung jawab masing dan keuber waktu.</p> | <p>yang diluar pembicaraan sebelumnya, umpamanya kan pengantin kita deal tetapi keluarga-keluarga yang datang merekakan gak tau apa yang kita bicarakan sebelumnya disitu yang timbul. Makanya kita buat perjanjian jadi kalau ada apa-apa kita bisa atasi dari situ. Waktu itu kendala yang saya sering hadapi, saya kalau waktu selalu bicara pait jadi paling lambatnya karena supaya efeknya tidak kekita. Umpamanya jam 3 pagi harus di gedung, saya kabari pengantinnya, saya sudah sampai digedung, nanti</p> | <p>kita gak punya, itu gimana ceritanya dank lien gak mau tau pokoknya ya usaha kita. Itu pernah saat Ibu tidak punya baju sampe saya yang mencarikan sudah pinjam keteman tetapi dia tidak mau pake, lalu akhirnya saya sampe kesolo naik pesawat akhirnya dapat dan dia mau pake. kalau selama ini kendala yang sering timbul itu ketika team harus bekerja tetapi tidak ada keluarga atau sodara yang belum juga datang, nanti kalau sudah mepet mereka memburu-burui kita, terkadang mereka ini tidak paham waktu yang berjalan. Padahal</p> | <p>pengantin memiliki permasalahan yang hampir sama. Setiap jasa mempengaruhi penilaian dari orang lain atau anggota masyarakat, permasalahan yang timbul sering terjadi akibat miskomunikasi dengan keluarga yang diluar pembicaraan sebelumnya. Berbeda dengan kendala yang sering timbul informan 1,2,3,dan 4 menyatakan bahwa kendala yang timbul dalam pelaksanaannya adalah waktu, dimana waktu sangat dibutuhkan dalam pelayanan jasa seperti</p> |
|--|--|---|--|--|--|

| | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|
| | | | <p>kendala yang kita hadepin suka dari dilapangannya kita gak tau kan kondisinya, bahkan pernah seharusnya udah mulai Taunya tempat yang disewa ini masih ada acara sebelumnya padahal sore itu kita harus kelar, terhitung itung itu waktu yang kita butuhin, segala macamnya. Tapi disitu juga kita mesti kerja kerasnya disitu supaya sebelumnya itu kita sudah selesai.</p> | <p>umpamanya dia terlambat 10 menit masih dimaklumi tetapi kalau sudah 30 menit saya tegur. Waktuku sudah kamu curi 30 menit...! Agar tau kalau ada apa-apa jangan komplek dikita tapi pasti efeknya balik lagi tetap akan di kita karena menyangkut kita.</p> | <p>sebelumnya sudah dibilangkan tetapi tetap saja ada seperti itu.</p> | <p>ini.</p> |
| 4 | <p>Bagaimana strategi pengelola mengatasi permasalahan dan kendala saat pelayanan jasa diberikan ?</p> | <p>Cara mengatasinya kita jelaskan kemauan pengantin atau ibunya seperti ini ini gini gitu. kalau kendala yang sering kita hadapi itu waktu, kalau keterlambata</p> | <p>Kalau mengatasinya terjadi permasalahan paling antara keluarga aja yang mereka belum paham, itu sih paling suka mencari-cari kesalahan tapi semua</p> | <p>Mengatasi permasalahan dan kendala yang kita kalau dilapangan kalau ibu pribadi yaa selalu punya pegangan komitmen buat ngejaga permasalahan itu tidak terjadi. Dan</p> | <p>Mengatasi permasalahan saya kalau misalnya satu keluarga itu tidak sehati saya bilang selesaikan dulu. Kalau masalah paling cara kita mengatasiny</p> | <p>Apa yang mereka kerjakan sebelum hari H berlangsungnya acara sangat menjaga upaya agar permasalahan tidak terjadi, dan jika ada</p> |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|--|
| | | <p>n itu sebenarnya biasa kendala waktu memang itu banget pengaruhnya. Itu sih kendala, misalnya dari cuaca kayak hujan, mestinya kita udah mulai dari jam 9 malam ternyata hujan kita kan gak bisa bawa barang di lapangan sendiri kita juga tidak bisa kerja kalau di outdoor. Lalu macet keadaan jalan itu juga meskipun sebelumnya sudah diperhitungkan. minta penambahan kursi itu yang tidak bisa sayaenuhi dan tidak bisa janji karena diliat dari tenaga pekerjanya udah capek malam masang, paginya biasanya</p> | <p>berjalan baik karena sebelumnya kita udah menjaga juga agar hal-hal yang bagaimana tidak terjadi. Kita jelaskan diperlihatkan rincian perjanjian yang udah disepakati jadi mengurangi timbulnya permasalahan dan kendala.</p> | <p>sebelumnya juga tidak mau membicarakan janji yang muluk-muluk. Pokoknya selalu apa adanya di depan ketemu pait dibelakang ketemu manis, dari pada saya janji yang bagus-bagus nanti dibelakang mereka kecewa.</p> | <p>a banyak biasanya dari pihak keluarga yaa, mereka mau ini mau itu permintaan yang dadakan entah dari kostum atau dari kebutuhan tambahan lain. Yang terpenting gini kita tetap pegang komitmen kita ngasih pelayanan kemereka ini secara real secara sesuai permintaan dengan ujung-ujungnya ada kekurangan itu kan penilaian mereka masing-masing. Yang terpenting kita melakukan sesuai dengan apa yang diminta dan harus tercipta baik.</p> | <p>permasalahan di hari H mereka berupaya untuk tetap memegang komitmen perjanjian sebelumnya.</p> |
|--|--|---|--|--|---|--|

| | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|
| | | siapa yang disuruh gitu aja sih, lain dari itu alhamdulillah semua teratasi. | | | | |
| 5 | Bagaimana nakah strategi agar ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan jasa tercipta dengan baik ? | Itu tadi yang sebelumnya saya jelaskan waktu itu kita bermain sama waktu. Kita atur beberapa sebelumnya perencanaan kita, kendala apa yang akan kita hadapi itu diantisipasi di jaga baik-baik, lalu kita kasih tau ke para tukang bagaimana seharusnya. Sama halnya di hari H juga kita kasih tau pengantannya ini acara jam 8 pagi misalnya kita harus start rias subuh itu harus benar-benar subuh. Juga untuk perias lainnya saya kasih tau saya atur , semua arahan saya yang didahului itu dari penerima tamu lalu among tamu | Kalau waktu agar tepat itu yaa kita bekerja ekstrak gak bisa main-main, harus sesuai prosedur arahan juga, dilapangan mau apapun kondisi yang terjadi tetep target kita selesai sebelum waktunya itu aja sih. | Strateginya gini kalau kita bilang jam 3pagi ya harus jam 3pagi harus itu. Bagaimanapun caranya itu diupayakan diusahakan ketepatan waktu. Makanya saya bilang tadi selalu bicara pait jadi tau harus bagaimana perencanaan matang yang udah kita susun itu berjalan sesuai. | Strategi ketepatan waktu kita kan ada perencanaan sebelumnya, jadi kita tau bagaimana seharusnya pekerjaan kita lakukan. Bagaimanapun mau kendala atau ada permasalahan itu tetap kita komitmen dan berusaha mengejar ketepatan waktu penyelesaian, karna jasa ini kan tidak bisa dilihat tapi dirasakan jadi itu kita menjaga tepat waktu sebagai salah satu strategi kita. | strategi sanggar rias dalam ketepatan waktu ini sangat dibutuhkan, dengan penerapan alokasi waktu yang benar, menanamkan semangat motivasi kepada para pekerja, menyesuaikan prosedur arahan kepada pekerja lapangan, selalu membicarakan pait dalam menghitung ketepatan waktu karena jasa sanggar rias ini berhubungan dengan orang banyak, terlibat di dalam acara orang lain harus |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--|
| | | supaya selesai yang penting-penting terlebih dahulu. Baru nanti jika ada penambahan keluarga yang tidak terlalu berpengaruh di acara bisa kita kerjakan tapi tetap ngedahului yang penting-pentingnya. | | | | mengupayakan kepercayaan pelanggan bahwa sanggar rias pengantin mempunyai kualitas yang baik dalam mengatasinya. |
| 6 | Bagaimana cara pengelolaan agar tetap menjaga kualitas pelayanan yang sanggar rias miliki ? | Menjaga kualitas itu dengan berbagai cara, kualitas itu kan sama aja seperti nilai guna, ini kita menyangkut seni disitu kan kita harus ekstrak. Bisa mengaplikasikan apa yang dibayangkan oleh pelanggan ini. Meningkatkan kreativitas kita sendiri, lalu kita update mengikuti apa yang lagi dibutuhkan apa yang lagi mode trend | Kita kalau dalam menjaga kualitas ini harus yaa, strateginya ya itu memenuhi permintaan pelanggan, perencanaan kita itu matang, perjanjian kita sesuai, pekerjaan kita baik apa yang kita lakukan sesuai prosedur, pelanggan minta apa kita ikuti tapi tetap sesuai kemampuan saja tidak usah memaksakan jika tidak sanggup. | cara saya menjaga kualitas pelayanan itu gini kita punya bukti, buktinya apa? Bukti secara fasilitas fisik misalnya pada saat penawaran jasa kita punya brosur, kita perlihatkan hasil pekerjaan kita dengan dokumentasi foto-foto yang di miliki. Lalu kelengkapan dekorasi dan tenda itu harus diperhatikan perawatannya , penyediaan | Menjaga kualitas itu kan dari sisi mana aja yaaa, dari awal kita menerima permintaan, persiapannya , sampe pelaksanaannya itu harus dijaga. Ketepatan menjawab segala kebutuhan itu sama aja menjaga kualitas pelayanan, pelayanan bukan cuma dari jasa tapi dari barang-barang yang kita punya, jaminan bukti yang kita kasih | strategi pengelola dalam menjaga kualitas pelayanan itu dengan memberikan ketepatan perjanjian, memberikan bukti nyata kepada pelanggan, menjaga kepercayaan pelanggan, mengerti dan masuk kedalam rasa apa yang dibutuhkan pelanggan. |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|--|
| | | <p>banyak macam lah, juga kita sama alat-alat yang kita punya kita rawat kita perbarui, kalau kualitas pelayanan buat kepelanggan yaitu dengan menjaga dan juga memberi bukti bukan cuma janji atau iya iya doang.</p> | | <p>busana pengantin dan busana keluarga itu harus update harus mau menjaga coraknya melakukan perawatan juga. Kalau dari karyawan kita harus mampu menjamin yang kerja sama kita ini mereka punya keterampilan yang baik, mau menerima saran dan masukan. Kemampuan menepati perjanjian berkomitmen, saya menjamin berani kalau yang saya berikan itu sesuai dan memang syukurnya sampe sekarang berjalan lancar karna saya memegang komitmen kerja. Mau mendengarkan keluhan</p> | <p>dan tepati. Yaudah itu macem-macemlah.</p> | |
|--|--|--|--|---|---|--|

| | | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|---|
| | | | | pelanggan seperti itu kurang lebihnya. | | |
| 7 | <p>Bagaimana langkah strategi pengelola dalam menjaga kepuasan pelanggan tetap tercipta dengan baik?</p> | <p>Cara memuaskan yaitu saya tidak menjanjikan yang muluk-muluk karena itu resiko ya buat kita, kita bekerja sesuai permintaan saja. Kita juga kan melakukan pekerjaan itu dengan senang hati. Kita selalu belajar dari pengalaman. Lalu kita harus memegang kepercayaan pelanggan ini, walaupun akan tetap ada tapi tetep berusaha supaya pelanggan ini puas. Terkadang juga tertutupi sama apa yang kita lebihkan ya situ aja strategi saya supaya pelanggan saya puas.</p> | <p>Kalau menjaga kepuasan pelanggan itu pasti karna itu tujuan kita. tergantung yaa, karena kan berbeda cara pandang orang menilai, ini kan jasa yaaa sebisa mungkin harus kita penuhi selalu. Kita melakukan dekorasi misalnya itu sesuai keinginan yang awal diminta sama pelanggan. Tanggung jawab atas perjanjian kita kasih kebenaran kesesuaian.</p> | <p>Kepuasan pelanggan itu tujuan utama saya, karena mempengaruhi buat jasa saya ini, karna kalau mereka mempunyai penilaian yang baik terhadap jasa yang saya berikan sudah pasti jasa saya ini akan terus tetap dipakai. Bahkan sering saya merasakan jasa saya ini dipake selalu dalam satu keluarga mulai dari mamanya dulu sampai ke anaknya menikah. Yaaa di situ dengan ngasih pelayanan sesuai keinginan mereka, menjaga perjanjian kita itu komitmen itu penting.</p> | <p>Strateginya sih gini yaa kepuasan itu kan ada karena apa yang kita kasih ke mereka itu sesuai atau tidak, menjaganya walau apapun keadaannya yaa kita harus menyesuaikan dengan perjanjian, dengan ketepatan permintaan, pasti pelanggan itu merasa puas dengan jasa yang kita beri, mau mendengarkan mereka itu salah satu faktor mempengaruhi.</p> | <p>strategi yang dimiliki oleh pengelola sanggar rias pengantin dalam menjaga kepuasan pelanggan harus mau mendengarkan keinginan pelanggan, berani bekerja sesuai permintaan pelanggan, tepat dalam perjanjian yang telah dibuat sebelumnya.</p> |

LAMPIRAN 4 TRANSKIP WAWANCARA PELANGGAN

| <i>No</i> | <i>Aspek yang ditanyakan</i> | <i>Yulinda</i> |
|-----------|--|---|
| 1 | Bagaimanakah kesan tentang pelayanan jasa yang dimiliki sanggar rias Astuty saat sebelum dan sesudah berlangsungnya acara pernikahan ? | Kesan pelayanan yang diberikan pada waktu itu baik. Saat saya masuk pada saat awal saya datang berkunjung diterima dengan baik dan saat menawarkan jasa memberikan penjelasan yang detail sesuai dihati saya, apa yang saya mau sanggar mengerti dan jelas yang dijelaskan semuanya. |
| 2 | Kapankah permintaan jasa dimulai ? | Hhhmmm, saya mulai pertengahan bulan juli saya mau memakai jasanya karena untuk pernikahan anak saya. |
| 3 | Adakah kendala saat permintaan jasa ? dan bagaimana cara sanggar rias Astuty menanggapi ? | Waktu itu yang saya rasakan sesuai yaa... sama permintaan yang saya bicarakan iya dicatat dengan sesuai apa yang saya inginkan, ya ibu nanti begini iya kata dia gitu. Cuman pas saat pemasangan dekor yang waktu malamnya itu memang ada kendala sedikit disaat itu udah malam dekor belum mulai memasangnya, cuman memang digedung itu sedang ada acara tetapi saya tunggu, tapikan ya sesuai lah sama apa yang saya minta. Tidak ada sih yang terlalu kendala, bias teratasi sesuai. |
| 4 | Bagaimanakah pelayanan sanggar rias Astuty mewujudkan keinginan konsep pernikahan anda saat hari H ? | Oke sih, rata sih semua apa yang saya minta bias di wujudkan sesuai permintaan saya. |
| 5 | Adakah kesalahan yang dilakukan oleh pihak sanggar rias Astuty dan mengakibatkan tidak adanya rasa kepuasan dalam jasa yang diberikan ? | Oohhh seperti ini, kesalahan yang terlihat sih tidak terlalu ada, cuman ya itu saja ketika hari H. kan ada tari-tarian daerah, pertama sih kan ada masuk acara tari pasambahan itu lancer-lancar saja cuma pas saat tari piring ada kendala di soundsistem nya musiknya agak terlambat yaitu saja setelah itu ya lancer-lancar saja. |
| 6 | Apakah dapat sanggar rias astuty disebut memiliki pelayanan jasa yang berkualitas ? | Sanggar rias astuty bagus punya perjanjian tepat biasa dibilang seperti itu mereka sesuai dengan pelayanannya, ya maklumlah kalau ada kekurangannya tetapi kekurangannya itu tidak terlalu berpengaruh dengan adanya itu semua. |

**LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI DAN KELENGKAPAN SANGGAR RIAS
PENGANTIN**

RIAS PENGANTIN & WEDDING ORGANIZER ASTUTY



Gambar 5.1 Lampiran Sanggar Rias Pengantin Astuty (2017)



Gambar 5.2 Lampiran Sanggar Rias Pengantin Astuty (2017)

ASTUTY WEDDING DECORATION

Jl. Masjid Cidodol RT.02/ RW.12 40 A Keby. Lama
Telp. 021-982 912 84 – 953 515 88, 0813 1410 3828

PAKET PERNIKAHAN STANDAR

A. PERLENGKAPAN DEKORASI

| | |
|----------------------------------|----------------------------|
| 1. Tenda | 1 unit uk.50m (disurvey) |
| 2. Kursi lipat + sarung | 100 bh |
| 3. Meja bufee / prasmanan | 2 set |
| 4. Meja gubug/ saung | 2 set |
| 5. Meja penerima tamu | 2 set |
| 6. Kas uang | 2 bh |
| 7. Pelaminan | 1 unit disurvey |
| 8. Rias & busana pengantin | 3 stel |
| 9. Rias & busana penerimaan tamu | 4 stel |
| 10. Dekorasi ruang pelaminan | |
| 11. Rias orang tua | |
| 12. Blower/ colling fan | 1 unit |

B. PERLENGKAPAN CATERING

| | |
|-------------------|--------|
| 1. Piring makan | 200 bh |
| 2. Sendok / garpu | 200 bh |
| 3. Mangkok | 100 bh |
| 4. Pemanas kotak | 5 bh |
| 5. Pemanas bulat | 2 bh |
| 6. Sangku nasi | 2 bh |
| 7. Sendok servis | 7 bh |
| 8. Sendok sop | 2 bh |

C. PERLENGKAPAN MASAK

| | | | |
|------------------------|------|-------------------------|-------|
| 1. Kompor gas | 2 bh | 8. Centong kayu | 2 bh |
| 2. Langseng nasi | 2 bh | 9. Centong kayu panjang | 1 bh |
| 3. Wajan/ penggorengan | 2 bh | 10. Sodet besar | 2 bh |
| 4. Panci bulat | 2 bh | 11. Sendok sayur besar | 2 bh |
| 5. Langseng soto | 1 bh | 12. Serokan saringan | 1 bh |
| 6. Bakul bamboo | 2 bh | 13. Sendok soto | 1 bh |
| 7. Baskom | 2 bh | 14. Nampan bulat | 15 bh |

Gambar 5.3 Lampiran Sanggar Rias Pengantin Astuty (2017)



Gambar 5.4 Lampiran Sanggar Rias Pengantin Astuty (2017)



Gambar 5.5 Lampiran Sanggar Rias Pengantin Astuty (2017)

RIAS PENGANTIN & WEDDING ORGANIZER MEKAR SARY



Gambar 5.6 Lampiran Sanggar Rias Pengantin Mekar Sary (2017)



Gambar 5.7 Lampiran Sanggar Rias Pengantin Mekar Sary (2017)



Gambar 5.8 Lampiran Sanggar Rias Pengantin Mekar Sary (2017)



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK



Certificate ID: 11/01/792

Gedung L Kampus A Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon : (62-21) 4890046 ext. 213, 4751523, 47864808 Fax. 47864808
Laman: <http://ft.unj.ac.id> email: ft@unj.ac.id

| No.Dokumen | Edisi | Revisi | Berlaku Efektif | Halaman |
|--------------------------|-------|--------|-----------------|----------|
| QMS-FT/SOP/S5-23/VI/2011 | 01 | 01 | 21 Juli 2011 | 6 dari 1 |

SURAT TUGAS

No.573/ST-S/IKK/VI/2017

Ketua Program Studi Pendidikan Tata Rias menugaskan kepada Bapak/Ibu dosen berikut:

| No | Nama Dosen | NIP | Pembimbing |
|----|--------------------------------|-----------------------|---------------|
| 1 | Dr. Jenny Sista Siregar, M.Hum | 19720320 200501 2 001 | Pembimbing I |
| 2 | Dra. Harsuyanti RL,M.Hum | 19580209 198210 2 001 | Pembimbing II |

Untuk membimbing skripsi/komprehensif/karya inovatif mahasiswa :

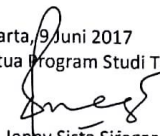
Nama : Kiki Yuliandira
No. Registrasi : 5535131860
Program Studi : Pendidikan Tata Rias 2013
Judul/Tema : Strategi Pengelola Jasa Usaha Sanggar Rias Pengantin Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sanggar Rias Pengantin Di Jakarta Selatan)

Lama bimbingan :

Apabila pada tanggal yang telah ditentukan mahasiswa yang dibimbing belum selesai, maka Bapak/Ibu harus melaporkan kepada Koordinator Penyelesaian Studi Jurusan.

Demikian surat tugas ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 9 Juni 2017
Ketua Program Studi Tata Rias


Dr. Jenny Sista Siregar, M.Hum
NIP. 19720320 200501 2 001

Tembusan:
1. Kaprodi
2. KPSJ



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISTEK TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Gedung L Kampus A Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (62-21) 4890046 ext. 213, 4751523, 47864808 Fax. (62-21) 47864808
Laman: <http://ft.unj.ac.id> email: ft@unj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Dengan ini kami menyatakan bahwa draft skripsi dengan judul:

**STRATEGI PENGELOLA JASA USAHA SANGGAR RIAS PENGANTIN
DALAM MENJAGA KUALITAS PELAYANAN UNTUK KEPUASAN
PELANGGAN**

mahasiswa berikut ini:

Nama : Kiki Yuliandra
No.Registrasi : 5535131860
Program Studi : S1 Pendidikan Tata Rias

dinyatakan layak dan disetujui untuk diuji pada **sidang ujian skripsi**.

Pembimbing I

Dr. Jenny Sista Siregar, M.Hum
NIP. 19720320 200501 2 005

Pembimbing II

Dra. Harsuyanti R. Lubis, M.Hum
NIP. 19580209 198210 2 001



Building
Future
Leaders

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180
Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 0026/UN39.12/KM/2018 3 Januari 2018
Lamp. :-
Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian
untuk Penulisan Skripsi

Yth. Pemilik Rias Pengantin
& Wedding Organizer Astuty Wedding
Jl. Komp. Lemigas Cidodol Blok C-3
Jakarta Selatan

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Kiki Yuliandira
Nomor Registrasi : 5435131860
Program Studi : Pendidikan Tata Rias
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 087788979428

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut, untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul :

"Strategi Pengelola Jasa Usaha Sanggar Rias Pengantin Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan" (Studi Kasus Sanggar Rias Pengantin di Jakarta Selatan)

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat

Woro Sasmoyo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Teknik
2. Koordinator Prodi Pendidikan Tata Rias



Building
Future
Leaders

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982

BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180

Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486

Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 0025/UN39.12/KM/2018

3 Januari 2018

Lamp. : -

Hal : **Permohonan Izin Mengadakan Penelitian
untuk Penulisan Skripsi**

**Yth. Pemilik Rias Pengantin
& Wedding Organizer Mekar Sari
Jl. Cipulir 4 No.29 Kebayoran Lama
Jakarta Selatan**

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : **Kiki Yuliandira**
Nomor Registrasi : **5435131860**
Program Studi : Pendidikan Tata Rias
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 087788979428

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut, untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul :

"Strategi Pengelola Jasa Usaha Sanggar Rias Pengantin Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan" (Studi Kasus Sanggar Rias Pengantin di Jakarta Selatan)

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat



Woro Sasmoyo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Teknik
2. Koordinator Prodi Pendidikan Tata Rias



RIAS PENGANTIN & WEDDING ORGANIZER ASTUTY

Jl. Komplek Lemigas Cidodol Blok C-3 | 0878-7898-6858

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Pemilik Rias Pengantin dan Wedding Organizer Astuty menyatakan bahwa :

Nama : Kiki Yuliandira
NIM : 5535131860
Fakultas/Program Studi : Teknik/ Pendidikan Vokasional Tata Rias
Instansi : Universitas Negeri Jakarta

Benar adanya telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi dimulai tanggal 28 September 2017 – 11 Januari 2018 dengan judul **“Strategi Pengelola Jasa Usaha Sanggar Rias Pengantin Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sanggar Rias Pengantin di Jakarta Selatan)”**

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 12 Januari 2018

Pemilik

Astuty

RIAS PENGANTIN & WEDDING ORGANIZER MEKAR SARY
Jl. Cipulir 4 No.29, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan
0811-822-921



Surat Keterangan :

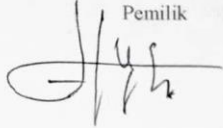
Yang bertanda tangan dibawah ini, Pemilik Rias Pengantin dan Wedding Organizer Mekar Sary menyatakan bahwa :

Nama : Kiki Yuliandira
NIM : 5535131860
Fakultas/Program Studi : Teknik/ Pendidikan Vokasional Tata Rias
Instansi : Universitas Negeri Jakarta

Benar adanya telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi dengan judul **“Strategi Pengelola Jasa Usaha Sanggar Rias Pengantin Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sanggar Rias Pengantin di Jakarta Selatan)”**

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 13 Januari 2018

Pemilik


NY. Sofia Muliwan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Kiki Yuliandira, Lahir di Sidoarjo 8 Juli 1995 merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Penulis lahir dari pasangan Bapak Muntadir dan Ibu Yanti. Saat ini penulis tinggal di Jalan Cipulir 2 Rt.10 Rw.04 No.10 Kebayoran Lama, Jakarta Selatan. Email : yuliandira_k@yahoo.co.id

Penulis menyelesaikan Pendidikan SDN Cipulir 05 Pagi lulus pada tahun 2007, SMPN 66 Jakarta lulus pada tahun 2010, dan SMAN 108 Jakarta pada tahun 2013 dan melanjutkan perguruan tinggi di Universitas Negeri Jakarta, Pendidikan Vokasional Tata Rias angkatan 2013 melalui jalur SNMPTN, dan sampai saat ini aktif di dalam berbagai bidang tata rias dan kecantikan.