

**STUDI TENTANG MANAJEMEN SALON  
DI DHIKA PELAMINAN PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar D4  
Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Tata Rias dan Kecantikan*



**Oleh**

**INTAN PERMATA SARI  
15078022/2015**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN  
JURUSAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2022**

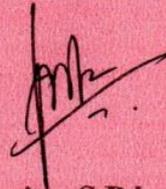
**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**STUDI TENTANG MANAJEMEN SALON  
DI DHIKA PELAMINAN PADANG**

**Nama** : Intan Permata Sari  
**Nim/BP** : 15078022/2015  
**Program Studi** : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

**Padang, Februari 2021**

**Disetujui oleh:  
Pembimbing**



**Merita Yanita, S.Pd., M.Pd.T.**  
**NIP. 19770716 200604 2 001**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Tata Rias dan Kecantikan**  
**Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang**



**Murni Astuti, S.Pd., M.Pd. T.**  
**NIP. 19741201 200812 2 002**

## HALAMAN PENGESAHAN

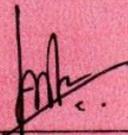
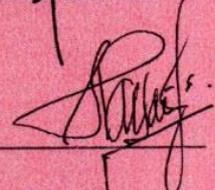
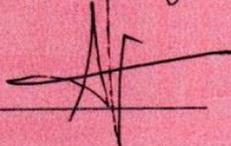
Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Tata Rias dan Kecantikan  
Jurusan Tata Rias dan Kecantikan  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

**Judul** : Studi Tentang Manajemen Salon di Dhika Pelaminan  
Padang  
**Nama** : Intan Permata Sari  
**Nim/BP** : 15078022/2015  
**Program Studi** : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2022

### Tim Penguji

1. Ketua : Merita Yanita, S.Pd., M.Pd.T.  
2. Anggota : Dra. Hayatunnufus, M.Pd.  
3. Anggota : Dra. Rahmiati, M.Pd., Ph.D.

1.   
2.   
3. 



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN**

Jln. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
Telp. (0751) 7051186 e-mail: [tatariasdankecantikan@gmail.com](mailto:tatariasdankecantikan@gmail.com)  
Website <http://trk.fpp.unp.ac.id>

---

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : INTAN PERMATA SARI  
BP/Nim : 2015/ 15078022  
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan  
Jurusan : Tata Rias dan Kecantikan  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“STUDI TENTANG MANAJEMEN SALON DI DHIKA PELAMINAN PADANG”**

Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di instansi UNP maupun dimasyarakat negara. Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Ketua Jurusan Tata Rias dan Kecantikan  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

**Murni Astuti, S.Pd.M.Pd.T**  
NIP. 19741201 200812 2 002

Saya yang menyatakan,



**Intan Permata Sari**  
NIM.15078022

## ABSTRAK

**Intan Permata Sari. 2020. Studi Tentang Manajemen Salon di Dhika Pelaminan Padang. Skripsi. Jurusan Tata Rias dan Kecantikan FPP UNP.**

Penelitian ini dilatar belakangi adanya kejadian bentroknya pada saat peminjaman baju kebaya, selain itu adanya organisasi yang tidak jelas sehingga pekerjaan tidak tersusun dengan baik, hal tersebut dikarenakan kurangnya pengawasan pemimpin terhadap pekerjaan karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana fungsi-fungsi manajemen (POAC) yaitu Perencanaan (Plainning), Pengorganisasian (Organizing), Pelaksanaan (Actuating) dan Pengawasan (Controlling) di Dhika Pelaminan Padang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan dan konsumen di Dhika Pelaminan Padang yang berjumlah 63 orang. Teknik pengambilan data adalah menggunakan angket (kuesioner) yang disesuaikan dalam bentuk skala Likert yang telah di uji validitas dan realibilitasnya. Teknik analisis data menggunakan rumus persentase dan pengkategorian.

Hasil penelitian diketahui manajemen salon berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yaitu Perencanaan (Plainning) dikategorikan “Baik” dengan hasil presentase 76,2%, Organisasi (organizing) dikategorikan “Cukup” dengan hasil presentase 61,4 %, Pelaksanaan (Actuating) dikategorikan “Baik” dengan hasil presentase 73,7%, dan Pengawasan (Controlling) dikategorikan “Baik” dengan hasil presentase 73,6%. Disarankan bagi pimpinan Dhika Pelaminan dapat memperhatikan hal-hal yang menjadi masalah didalam usaha tersebut dan selalu memperhatikan kinerja karyawan. Bagi karyawan harus bekerja lebih profesional agar semua tujuan didalam usaha wedding organizing ini bisa tercapai dan maksimal.

**Kata Kunci : Fungsi Manajemen, Usaha Wedding Organizing**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Studi Tentang Manajemen Salon di Dhika Pelaminan Padang”. Shalawat beserta salam penulis ucapkan kepada junjungan alam, yakni Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan perubahan kepada umat manusia yang berilmu pengetahuan dan berakhlak kharamah.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak bantuan dan arahan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Merita Yanita S.Pd, M.Pd.T Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan semangat untuk menulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra.Hayatunnufus, M.Pd selaku dosen penguji I dalam seminar proposal yang telah memberikan bimbingan, arahan dan semangat untuk menulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. IbuDra. Rahmiati, M.Pd, Ph.D selaku dosen penguji II dalam seminar proposal yang telah memberikan bimbingan, arahan dan semangat untuk menulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Murni Astuti, S.Pd, M.Pd.T selaku ketua Jurusan Tata Rias dan Kecantikan FPP UNP.

5. Seluruh staf dan teknisi pada Jurusan Tata Rias dan Kecantikan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
6. Teristimewa orang tua tercinta, ibunda dan ayahanda dan abang, serta adik – adik tercinta yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan membelajarkan banyak pengalaman berharga bagi peneliti.
7. Ucapan kepada Akmal ikhwanda (Mak Dhika) selaku pimpinan Dhika Salon Pelaminan Padang yang telah membantu dalam memberikan informasi serta motivasi bagi penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Ucapan kepada sahabat dan teman seperjuangan yang memberikan semangat motivasi, bantuan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mohon maaf yang sedalam-dalamnya atas segala kekhilafan yang telah penulis perbuat. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis harapkan saran dan pendapat dari semua pihak untuk lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Padang, 7 Desember 2020

Penulis,

Intan Permata Sari

NIM. 15078022

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A.Latar Belakang Masalah .....	1
B.Identifikasi Masalah .....	8
C.Pembaatasan Masalah .....	8
D.Rumusan Maslalah .....	9
E.Tujuan Penelitian .....	9
F.Manfaat Peneltitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A.Landasan Teori .....	11
1.Pengertian Manajemen .....	11
2.Fungsi-fungsi Manajemen .....	12
B.Jasa Usaha .....	36
C.Wedding Organizer (WO) .....	38
D.Dhika Pelaminan Padang .....	43
E.Kerangka Berfikir .....	43

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A.Jenis Penelitian .....	46
B.Tempat dan waktu Penelitian .....	46
C.Definisi Operasional .....	47
D.Populasi dan Sampel .....	49
E.Instrumen Penelitian .....	50
1.Jenis dan Sumber Data .....	50
2.Teknik Pengumpulan Data .....	51
F.Instrumen Pengumpulan Data .....	52
G.Uji Coba Instrumen .....	54
H.Teknik Analisis Data .....	57

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A.Hasil Penelitian .....	57
1.Deskripsi Umum .....	57
2.Deskripsi Variabel Penelitian .....	58
B.Pembahasan .....	69

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A.Kesimpulan .....	72
B.Saran .....	73

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

1.Sampel Karyawan dan Konsumen di Dhika Pelaminan.....	49
2.Kisi-kisi Intrumen Penelitian.....	52
3.Nilai Skala Likert .....	53
4.Hasil uji validitas instrumen penelitian .....	55
5.Interprestasi nilai r.....	56
6.Hasil Uji Reliabilitas .....	56
7.Kriteria Penilaian Hasil Persentase .....	58
8.Statistik dari Perencanaan .....	60
9.Distribusi Frekuensi Perencanaan .....	61
10.Statistik dari Pengorganisasian.....	63
11.Distribusi Frekuensi Pengorganisasian .....	64
12.Statistik dari Pelaksanaan.....	66
13.Distribusi Frekuensi Pelaksanaan.....	67
14.Statistik dari Pengawasan.....	68
15.Distribusi Frekuensi Pengawasan.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	
1.Struktur Organisasi Dhika Pelaminan .....	6
2.Kerangka Konseptual .....	45
3.Histogram distribusi Frekuensi Perencanaan .....	62
4. Histogram distribusi Frekuensi Pengorganisasian .....	65
5. Histogram distribusi Frekuensi Pelaksanaan.....	67
6. Histogram distribusi Frekuensi Pengawasan.....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Tabel Hasil Validitas

Lampiran 2. Tabel Hasil Reliabilitas

Lampiran 3. Angket uji coba Pendidikan

Lampiran 4. Angket Penelitian

Lampiran 5. Tabel hasil Persentase Penelitian

Lampiran 6. Master Tabel Hasil Penelitian

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini persaingan dalam dunia usaha sangatlah ketat, hal ini ditandai dengan banyaknya perusahaan yang berusaha untuk merebut *market share* dan *new market* melalui beragam cara dan inovasi yang ditampilkan dalam produk atau jasa yang mereka hasilkan. Perusahaan harus bisa menentukan strategi pemasaran yang tepat agar usahanya dapat bertahan dan tujuan utama dari perusahaan tersebut dapat tercapai. Ada beberapa faktor yang menjadi alasan suatu perusahaan bisa mendapat tempat tersendiri dihati masyarakat, misalnya bagaimana sebuah perusahaan menetapkan harga yang *komperatif*, melakukan promosi yang *efektif* , membentuk citra dan membangun reputasi perusahaan yang baik dimata konsumen serta kualitas yang baik dan memuaskan dari produk yang mereka tawarkan kepada konsumen.

Dalam hal ini yang akan dibahas adalah perusahaan jasa *event wedding organizer* dengan alasan dan pertimbangan bisnis ini begitu menjanjikan dan memiliki peluang besar dimasa seperti sekarang, dimana pola dan gaya hidup masyarakat semakin sibuk dan individualis sehingga sehingga butuh bantuan sebuah *event organizer* untuk menangani segala kebutuhan dalam rangka penyelenggaraan acara tertentu baik itu perhelatan pernikahan, *gathering*, ulang tahun maupun acara-acara lainnya.

Setiap orang mempunyai rencana kehidupan yang berbeda namun seperti masyarakat umumnya tentunya akan memikirkan rencana pernikahan, oleh karenanya bisnis yang berkaitan dengan pernikahan terus berjalan. Pernikahan adalah suatu hubungan yang sakral atau suci dan pernikahan memiliki banyak keuntungan dibandingkan hidup sendiri, karena pasangan yang sudah menikah dapat menjalani hidup sehat, dapat hidup lebih lama, memiliki hubungan seksual yang memuaskan memiliki banyak aset dalam ekonomi, dan umumnya memiliki teman untuk membesarkan anak bersama-sama (Olson & Defrain, 2010).

Setiap konsumen mengharapkan harga yang *komperatif* dengan produk yang tetap terjaga mutunya, harga ialah pengorbanan riil dan materil yang diberikan oleh konsumen untuk memperoleh atau memiliki produk, dengan mempertimbangkan beberapa hal, seperti membanding-bandingkan harga sebelum menggunakan layanan jasa, memilih layanan jasa yang harga dasarnya murah, memilih layanan jasa yang harganya sebanding dengan kualitasnya atau berbagai alasan lainnya. Harga juga merupakan nilai pertukaran atas manfaat produk (bagi konsumen maupun produsen) yang umumnya dinyatakan dalam satuan moneter ( Budiarto dan Tjiptono, 2007).

*Wedding Organizer* merupakan usaha dibidang jasa atau *servise* oleh karena itu harus memahami arti dari jasa dan *service* tersebut. Definisi jasa atau *service* menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong(2004:276) adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tanpa wujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Definisi

jasa adalah suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidak berwujudan (*intangibility*) yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau *property* dalam kepemilikannya dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Persepsi konsumen mengenai *service* didefinisikan sebagai sesuatu yang khusus.

*Wedding Organizer* adalah suatu jasa khusus yang secara pribadi membantu calon pengantin dan keluarga dalam perencanaan dan supervisi pelaksanaan rangkaian acara pesta pernikahan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. *Wedding Organizer* memberikan informasi mengenai berbagai macam hal yang berhubungan dengan acara pernikahan, membantu merumuskan konsep pernikahan. *Wedding Organizer* memfasilitasi, negosiasi dan koordinasi dengan pihak gedung/hotel dan *supplier/vendor* seperti : *catering*, dekorasi, *fotografer*, perias, grup musik, dan lain-lainya. *Wedding Organizer* bertugas untuk membantu memilih jenis makanan, kuantitas dan *food tasting*, menghubungi setiap rekanan untuk mendiskusikan yang diperlukan, mengikuti rapat koordinasi dengan keluarga, juga memimpin rapat teknis dengan para rekanan, *technical meeting* di tempat resepsi, membantu menyusun buku acara dan semua yang berhubungan dengan acara pernikahan ( Indra, 2013).

Jasa *Wedding Organizer* (WO) bisa menjadi jalan keluar, karena dapat mempermudah segala persiapan calon pengantin sehingga dapat mengindari tingkat stress bertambah yang sering dihadapi calon pengantin. Stress adalah reaksi tubuh terhadap situasi yang tampak berbahaya atau sulit. Stress

membuat tubuh memproduksi *hormone adrenaline* yang berfungsi untuk mempertahankan diri (A.Khoiron Mustafit, 2012).

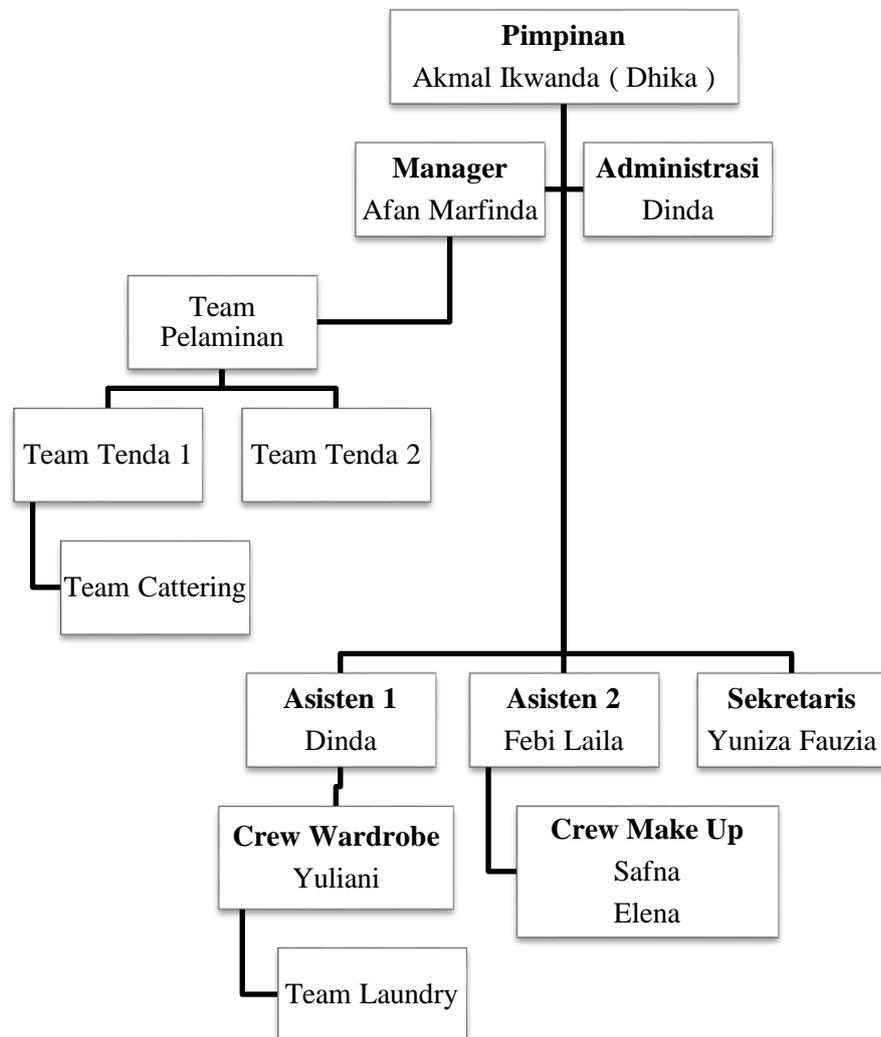
Mengeluti usaha *Wedding Organizer* dalam era sekarang tidaklah mudah, disamping dituntut menguasai keterampilan, mutu pelayanan terhadap konsumen harus bagus, yang paling penting adalah suatu perencanaan bisnis yang matang atau pengelolaan manajemen harus baik. Fungsi- fungsi yang berkaitan erat dalam manajemen yaitu Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), hingga Pengawasan (*Controlling*) yang disingkat menjadi POAC. Maka dalam sebuah manajemen sebaiknya melakukan perencanaan yang matang sehingga tujuan yang dicapai terlaksana dengan baik. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan yaitu dengan adanya kesesuaian persepsi atas harapan pelanggan dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan pelanggan.

Para pelaku usaha harus memahami apa harapan dan keinginan konsumen dari suatu layanan jasa atau *service* maka akan didapatkan suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Suatu pelayanan yang diberikan secara umum dan berkala adalah bentuk pelayanan biasa yang dilakukan oleh semua kegiatan usaha kepada konsumen. Hal tersebut merupakan bentuk usaha jasa atau *service* yang belum lengkap, tetapi apabila

jasa atau *service* tersebut disajikan dengan pelayanan khusus secara berkala dan dengan penyajian yang berbeda atau tidak biasa dari penyajian yang pernah dilakukan oleh pelaku usaha sejenis sebelumnya, maka pelayanan tersebut membuat pelanggan atau konsumen mendapatkan sesuatu yang lebih dari yang mereka harapkan sebelumnya.

Dhika Pelaminan Padang merupakan salah satu usaha Wedding Organizer yang menyediakan jasa untuk pesta pernikahan. Dhika Pelaminan Padang beralamat di Jalan Alai Timur No.24, Alai Parak Kopi Kecamatan Padang Utara, Kota Padang, Sumatra Barat. Dhika Pelaminan Padang di pimpin oleh seorang Pemuda yang berasal dari daerah Kepulauan Riau yang bernama Akhmal Ikhwanda yang sudah menetap semenjak tahun 2011 di Kota Padang. Dhika Pelaminan sudah berdiri semenjak tahun 2011 yang diawali dengan sebuah salon kecil yang melayani perawatan kecantikan pria dan wanita, lalu berkembang menjadi sebuah salon kebaya yang menyediakan jasa penyewaan kebaya pengantin dan make up pengantin. Seiring berjalannya waktu Dhika Pelaminan Padang berkembang menjadi usaha jasa Wedding Organizer dibidang pengadaan tenda, pelaminan, dekorasi pernikahan, gaun pengantin, rias pengantin dan juga menyediakan catering untuk acara pernikahan dan resepsi pernikahan di Kota Padang. Pada tahun 2015 atas izin Pemerintah kota Padang dengan No : 506014/ DDU/ IUMK/ XII/ 2015. Usaha ini mulai mengalami perkembangan yang cukup signifikan karena mulainya trend moment resepsi menggunakan jasa Make Up Artist dan dekorasi tenda & pelaminan modifikasi modern.

Berikut ini struktur Organisasi pada Dhika Pelaminan Padang :



**Gambar 1. Struktur Organisasi Dhika Pelaminan**

Berdasarkan hasil observasi dan penulis sendiri yang bekerja di Dhika Pelaminan Padang tahun 2019. Penulis menemukan beberapa kenyataan bahwa di Dhika Pelaminan Padang saat sekarang ini mengalami naik daun, dalam tiap minggunya bisa samapai 4 atau 5 lokasi. Banyak konsumen memilih untuk memakai jasa wedding oragnizer kepada Dhika Pelaminan. Bahkan ada juga yang dari tempat jasa wedding organizer lain ingin pindah ke Dhika Pelaminan Padang. Dari setiap job perlokasinya ter-*handle* dengan

baik dan rapi bahkan jarang sekali konsumen protes. Apa yang membuat konsumen lebih memilih jasa wedding organizer di Dhika pelaminan? Bagaimana cara Dhika Pelaminan bisa menarik perhatian konsumen?

Selain itu penulis juga menemukan beberapa masalah yang terjadi di Dhika Pelaminan Padang, seperti : adanya kejadian bentroknya pada saat peminjaman baju kebaya, hal ini terjadi karena ada konsumen yang memboking ke pimpinan akan tetapi pimpinan lupa untuk menginformasikan ke manajer salon, dan manajer juga menerima bokingan baju tersebut, sehingga terjadinyaa masalah pada hari H. Selain itu penulis juga melihat tidak adanya organisasi yang jelas karena pekerjaan tidak tersusun dengan baik, pelanggan juga merasa terabaikan karena adanya pekerjaan yang kurang efektif, hal tersebut juga terjadi karena pimpinan melakukan pengawasan yang efektif terhadap pekerjaan karyawannya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana manajemen usaha wedding organizer di Dhika pelaminan yang dianalisis berdasarkan penerapan fungsi-fungsi manajemen yaitu: 1) Perencanaan (Planing) meliputi tempat usaha, perijinan/legalitas, tenaga kerja, perencanaan jasa, perencanaan pemasaran/promosi, 2) Pengorganisasian (Organizing) meliputi Pengorganisasian pada pembagian tugas dan koordinasi usaha. 3) Pelaksanaan (Actuating) meliputi pelayanan jasa kecantikan, make up pengantin, menyewakan kebaya nikah, wedding, serta dekorasi pelaminan dan tenda. 4) Pengawasan (Controlling) meliputi pengawasan perencanaan

alat dan bahan serta pengawasan kerja karyawan yang peneliti tuangkan dalam judul skripsi “ **Studi Tentang Manajemen Salon di Dhika Pelaminan Padang** “.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Tidak adanya konfirmasi pimpinan dengan pembokingan baju yang diterima.
2. Struktur orgnanisasi yang tidak jelas membuat pekerjaan tidak tersusun dengan baik.
3. Pelanggan pernah terabaikan karena pembagian pekerjaan dalam pelayanan tidak tersusun dengan baik.
4. Kurangnya pengawasan atasan terhadap pekerjaan karyawan sehingga pekerjaan tidak terlaksana dengan maksimal.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan penelitian ini perlu dibatasi untuk menghindari perkembangan permasalahan secara luas, maka peneliti membatasi permasalahan pada : Pengelolaan fungsi-fungsi manajemen (POAC) *wedding organizer* di Dhika pelaminan : Perencanaan (*Plainning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuantiing*) dan Pengawasan (*Controlling*).

#### **D. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah pengelolaan fungsi manajemen ditinjau dari Perencanaan (*Plainning*) di Dhika Pelaminan?
2. Bagaimanakah pengelolaan fungsi manajemen ditinjau dari Organisasi (*Organizing*) di Dhika Pelaminan?
3. Bagaimanakah pengelolaan fungsi manajemen ditinjau dari Pelaksanaan (*Actuating*) di Dhika Pelaminan?
4. Bagaimanakah pengelolaan fungsi manajemen ditinjau dari Pengawasan (*Controlling*) di Dhika Pelaminan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimanakah Perencanaan (Plainning) di Dhika Pelaminan Padang?
2. Untuk mengetahui bagaimanakah Pengorganisasian (Organizing) di Dhika Pelaminan Padang?
3. Untuk mengetahui bagaimanakah Pelaksanaan (Actuating) di Dhika Pelaminan Padang?
4. Untuk mengetahui bagaimanakah Pengawasan (Controlling) di Dhika Pelaminan Padang?

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

### 1. Bagi Pembaca

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang fungsi-fungsi manajemen (POAC) usaha dan bagaimana pengorganisasian kualitas pelayanan karyawan di Dhika Pelaminan Padang sehingga pembaca terutama konsumen dapat menilai dan merasa puas dari penelitian ini.

### 2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang manajemen. Khususnya pengorganisasian kualitas pelayanan karyawan dan kepuasan pelanggan

### 3. Bagi Dhika Pelaminan

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