

**STANDAR KINERJA KARYAWAN
AZZAHRA SALON & SPA MUSLIMAH YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Disusun oleh:

DIAN PERMATA SARI

NIM 08240022

Pembimbing :

Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M

NIP. 19760616 2200503 2 002

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

2013



KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto, Telepon (0274) 515865, Fax (0274) 552230
Yogyakarta 55221

PENGESAHAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DD/PP.00.9/270/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**STANDAR KINERJA KARYAWAN
AZZAHRA SALON & SPA MUSLIMAH YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan disusun oleh :

Nama : DIAN PERMATA SARI

Nomor Induk Mahasiswa : 08240022

Telah dimunaqasyahkan pada: 11 Februari 2013

Nilai munaqashah : A-


dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH :

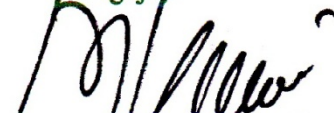
Ketua Sidang


Ruspita Rani Pertiwi, S. Psi, M.M
NIP. 19760616 2200503 2 002

Penguji I


Dra. Siti Fatimah, M. Pd
NIP. 19731016 200012 1 001

Penguji II


M. Thariq Nurmandian, S. Ag, M. Si
NIP. 19690227 200312 1001

Yogyakarta, 15 Februari 2013
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Dakwah
Dekan



Dr. H. Waryono Abdul Ghafur, M.Ag.
NIP. 19701013 199903 1 002



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Dakwah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Asalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Dian Permata Sari
NIM : 08240022
Judul Skripsi : Standar Kinerja Karyawan Azzahra Salon & Spa Muslimah Yogyakarta

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah Jurusan/ Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Sosial Islam.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqashahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 03 November 2012

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP. 196904 1199403 2 002

Pembimbing

Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M
NIP. 19760616 2200503 2 002

SURAT PERNYATAAN

Asalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Permata Sari

NIM : 08240022

Jurusan : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Standar Kinerja Karyawan Azzahra Salon & Spa Muslimah Yogyakarta” adalah benar-benar merupakan hasil karya peneliti, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada peneliti.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wasalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Yogyakarta, 25 Oktober 2012

METERAI
TEMPEL
20
E555DABF091170063
ENAM RIBU RUPAH
6000
DJP

Peneliti



Dian Permata Sari
NIM 08240022

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

Almamaterku Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

dan

Azzahra Salon & Spa Muslimah Yogyakarta

MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

- ✓ *Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.*

Q. S Al Insyirah Ayat 7

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim

Alhamdulillah. Puji syukur selalu saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan banyak kenikmatan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini. Tiada yang dapat saya lakukan tanpa ilmu dari-Mu ya Rabb. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita, Rasullulah Muhammad SAW, keluarga dan sahabat beserta pengikutnya.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan karena bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu sebagai ungkapan rasa syukur, saya menyampaikan terima kasih secara tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'ari, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Waryono, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terimakasih telah menjadi penguji I dan memberikan saran untuk perbaikan skripsi ini.
4. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, MM selaku penasehat akademik dan pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan dan memberikan semangat sehingga peneliti bisa menyelesaikan karya ini.
5. M. Thoriq Nurmadiansyah, M.Si selaku penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan membantu perbaikan skripsi yang peneliti susun.

6. Para dosen manajemen dakwah dan dosen jurusan lain yang sudah beramal dengan ilmunya sehingga peneliti bertambah pengetahuannya.
7. Karyawan Fakultas Dakwah khususnya Jurusan Manajemen Dakwah, Ibu Tejawati, Pak Aris, Pak Joko yang sudah membantu dan mempermudah peneliti melengkapi segala syarat yang dibutuhkan oleh akademik.
8. Kedua orang tuaku Bapak Sudarjo dan Ibu Gud Yuli Destiningsih, yang telah sabar dan berusaha sekuat tenaga serta berdoa untuk kebaikan dan kebahagiaan putra-putrinya.
9. Mas Galih, Mba Aden, Mba Ria dan Ka Ridho, kakak-kakak ku yang selalu menyayangiku Adinda Dhini yang menjadi penggerak semangat. Semoga teladan baik yang kalian berikan bisa menuntunku meraih tujuan. Dema, Galfi dan Diva terima kasih untuk senyum manis kalian.
10. Ibu Nur 'Aisyah Haifani, ST selaku General Manager Azzahra Salon & Spa Muslimah yang telah menerima peneliti sebagai karyawan *partime* di perusahaannya, mengajarkan ilmu kemuslimahan dan mengizinkan peneliti melakukan penelitian di Azzahra Salon & Spa Muslimah.
11. Azzahra *team* : Bunda Vicky, Mba Uli, Mba Nita, Mba Devi, Mba Yuni, Mba Nungki, Mba Okta, Mba Hartini, De Lina, De Dewi, Mba Grah, De Rika, Mba Riga, De Ervin, De Tari, De Ajeng, Mba Nur, Mba Wati, Mba Lisna dan seluruh *team* di Azzahra Salon & Spa Muslimah. Terimakasih sudah mengajarkan pengalaman baru di dunia kerja dan membantu peneliti melengkapi data-data yang dibutuhkan untuk skripsi ini.

12. Sahabat-sahabat terbaikku di kelas Manajemen Dakwah'08. Azzew, Omah, Salamah, Mola, Bu trie, Niha, Mba Wanti, Rat3, Ela, Ana, Bang Lukie, Uda Ichsan, Hilman, Ginang, Awi, Arul, Mas Tofa, Nawan, Soegeng, Mas Lukman, Boy, Adi, Amri dan sahabat-sahabat yang tidak bisa kusebutkan satu persatu.

13. Keluarga di Kosra, Djenk, Janti, Yulas, Dewi, Puput, Sari, Mba Ayu, Lina, Nunik, Ulfi, Dwi, Riska, Ana, Rina, Nikmah, Mba Ayum dan Sofi. Keluarga anak rantau di Jogja, Mas Rio, Mas Ahmad, Mas Aan, Mas Gandhi, Fatma, Sigit, Jemi, Mas Ruri, Neng Nisa, Bu Ida, Mas Khoiri, Ustad Hanif Mudhoffar dan sahabat yang tidak bisa kusebut satu persatu, Terima Kasih atas motivasinya yang tak henti-henti.

Peneliti berharap semoga jasa dan bimbingan yang diberikan kepada peneliti dibalas dengan yang lebih baik oleh Dzat yang Maha Memberi Balasan, *jazakum-Allah khairan Jaza*. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, masih terdapat kekurangan dan kesalahan baik dari segi tata tulis maupun isinya. Peneliti dengan senang hati menerima kritik dan saran demi kebaikan skripsi ini.

Akhirnya, semoga skripsi ini menjadi karya yang dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Dan Allah SWT selalu menuntun kita berada di jalan-Nya yang lurus. Amiin,,,ya Rabb.

Yogyakarta, 25 Oktober 2012

Peneliti

Dian Permata Sari
NIM 08240022

ABSTRAK

Dian Permata Sari, Standar Kinerja Karyawan Azzahra Salon & Spa Muslimah Yogyakarta, *Skripsi*, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2012.

Ditengah maraknya bisnis salon dengan penawaran harga perawatan terjangkau, ada sisi negatif yang mengancam muslimah yaitu belum terjaminnya kehalalan tempat tersebut. Seiring dengan banyaknya orang yang membutuhkan dan menggunakan jasa perawatan di salon, pemilik salon saling berkompetisi memberi pelayanan yang terbaik kepada pelangganya. Azzahra Salon & Spa Muslimah menggarap pasar kecantikan muslimah agar muslimah dapat melakukan perawatan yang syar'i. Azzahra Salon & Spa Muslimah sebagai salah satu salon yang sedang berkembang dan memiliki strategi bisnis yang berbeda, memerlukan penetapan dan implementasi standar kinerja. Dengan standar kinerja, karyawan memiliki pedoman dan langkah-langkah untuk menyelesaikan pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis penetapan dan implementasi standar kinerja karyawan Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penggambaran dan menguraikan data secara sistematis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan data sekunder. Untuk membantu pengumpulan data, maka peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya metode observasi, metode wawancara dan metode dokumentasi. Alat analisis data pada penelitian ini adalah analisa data deskriptif kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apa adanya sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar kinerja di Azzahra Salon & Spa Muslimah terbagi menjadi dua jenis, yaitu *task priority* untuk staff kantor dan SOP untuk pengelola salon. Aktifitas penetapan standar kinerja di Azzahra Salon & Spa Muslimah dilakukan oleh *General Manager* bekerjasama dengan *Business Development* dan jajaran staff. Prosesnya dimulai dari analisis pekerjaan yang akan menghasilkan *job description*, kemudian dilakukan penyusunan dokumen standar kinerja dari indikator-indikator yang terdapat dalam standar kinerja.

Sedangkan, implementasi standar kinerja yang dilakukan di Azzahra Salon & Spa Muslimah dilakukan melalui proses penjelasan terhadap tujuan standar kinerja, sosialisasi, pelatihan, penilaian dan pengawasan terhadap aktifitas pekerjaan karyawan.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	ś	es (titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha'	ḥ	ha (titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	ṣ	es (titik di bawah)
ض	dhad	ḍ	de (titik di bawah)
ط	tha'	ṭ	te (titik di bawah)
ظ	za'	ẓ	zet (titik di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
هـ	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya	Y	ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين : Muta'qqidain

عدة : 'Iddah

C. Ta' Marbutah diakhir kata

1. Bila mati ditulis

هبة : Hibbah

جزية : Jizyah

2. Bila dihidupkan berangkai dengan kata lain ditulis

نعمة الله : Ni'matulFah

زكاة الفطر : Zakatulfitri

D. Vokal Pendek

Fathah (ـَـ) ditulis a, Kasrah (ـِـ) ditulis i, dan Dammah (ـُـ) ditulis u.

Contoh : أحمدٌ ditulis ahmada.

رفیقٌ ditulis rafiqa.

صلحٌ ditulis shaluha.

E. Vokal Panjang

Bunyi a panjang ditulis ā , bunyi i panjang ditulis ī dan bunyi u panjang ditulis ū, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

1. Fathah + Alif ditulis ā

فلاٌ ditulis falā

2. Kasrah + Ya' mati ditulis ī

میشاقٌ ditulis mīst āq

3. Dammah + Wawu mati ditulis ū

أصولٌ ditulis ushū l

F. Hamzah

1. Bila terletak di awal kata, maka ditulis berdasarkan bunyi vokal yang mengiringinya.

إنٌ ditulis inna

2. Bila terletak di akhir kata, maka ditulis dengan lambang apostrof (').

وظء ditulis watha'un

3. Bila terletak di tengah kata dan berada setelah vokal hidup, maka ditulis sesuai dengan bunyi vokalnya.

ربائب ditulis rabâ'ib

4. Bila terletak di tengah kata dan dimatikan, maka ditulis dengan lambang apostrof (').

تأخذون ditulis ta'khuzûna.

G. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis al.

البقرة ditulis al-Baqarah.

2. Bila diikuti huruf syamsiyah, huruf 1 diganti dengan huruf syamsiyah yang bersangkutan.

النساء ditulis an-Nisa'.

Catatan: yang berkaitan dengan ucapan-ucapan bahasa Persi disesuaikan dengan yang berlaku di sana seperti: Kazi (qadi).

H. Huruf Besar

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan seperti yang berlaku dalam EYD, diantara huruf kapital digunakan untuk menuliskan

huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض Zawi al-fur u^ḍ

اهل السنة Ahl as-sunnah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kajian Pustaka.....	10
G. Kerangka Teori.....	12
H. Metodologi Penelitian	33

I. Sistematika Pembahasan	40
BAB II : GAMBARAN UMUM	
AZZAHRA SALON & SPA MUSLIMAH.....	41
A. Sejarah dan Letak Geografis.....	42
B. Visi dan Misi	44
C. Struktur Organisasi Azzahra Salon & Spa Muslimah	45
D. Uraian Pekerjaan (<i>Job Description</i>)	45
E. Pola Oprasional Azzahra Salon & Spa Muslimah.....	49
F. Gambaran Manajemen SDM	57
BAB III : STANDAR KINERJA	
AZZAHRA SALON & SPA MUSLIMAH	61
A. Penetapan Standar Kinerja	61
1. Analisis Pekerjaan	62
2. <i>Job Description</i>	63
3. Penyusunan Standar Kinerja	67
B. Implementasi Standar Kinerja	77
1. Tujuan Standar Kinerja	78
2. Sosialisasi Standar Kinerja	78
3. Pelatihan	79
4. Penilaian	80
5. Pengawasan	83
BAB IV : PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85

B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Ruang Lingkup SOP	13
Gambar 2 : Proses Penyusunan Standar Kinerja	21
Gambar 3 : Siklus Implementasi Standar Kinerja	31
Gambar 4 : Triangulasi Metode Pengumpulan Data	39
Gambar 5 : Triangulasi Sumber Data	39
Gambar 6 : Struktur Organisasi Azzahra Salon & Spa Muslimah	45
Gambar 7 : Proses Penyusunan Standar Kinerja di Azzahra Salon & Spa Muslimah	77

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian	89
Lampiran 2 : Dokumentasi Azzahra Salon & Spa Muslimah	95
Lampiran 3 : Hasil Wawancara	122
Lampiran 4 : Hasil Observasi	139
Lampiran 5 : Data Peneliti	147

BAB I

PENDAHULAN

A. Penegasan Judul

Untuk memberi gambaran secara jelas serta menghindari kesalahpahaman dalam memahami skripsi yang berjudul **Standar Kinerja Karyawan Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta** ini, maka perlu ditegaskan beberapa istilah penting yang membentuk kesatuan judul sehingga dapat dipahami dengan benar dan tidak menyimpang dari maksud dan tujuan penelitian ini. Istilah-istilah tersebut antara lain :

1. Standar Kinerja

Standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan.¹ Standar dapat dijadikan acuan, untuk melakukan proses kerja agar mencapai hasil yang sudah ditetapkan sebelumnya dan melakukan penilaian. Kinerja dapat diartikan sebagai apa yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas pokoknya.²

Standar kinerja merupakan pernyataan tentang situasi yang terjadi ketika sebuah pekerjaan dilakukan secara efektif.³ Standar kinerja berkaitan dengan gambaran kegiatan yang dilakukan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya sesuai tujuan perusahaan. Standar kinerja

¹ Tim Peneliti Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1989), hlm. 85.

² Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2006), hlm. 65.

³ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), hlm. 74.

diperlukan untuk membimbing perilaku karyawan agar dapat melaksanakan standar yang telah dibuat. Tujuan yang sudah ditetapkan pemimpin disampaikan dengan bukti tertulis kepada karyawan disertai dengan langkah-langkah yang harus dilakukan.

Dari uraian diatas, yang dimaksud dengan standar kinerja dalam penelitian ini adalah pernyataan tertulis yang menjelaskan deskripsi tugas dan target waktu serta indikator keberhasilan kerja karyawan yang ditetapkan perusahaan kepada karyawannya untuk mempermudah proses kerja dan acuan dalam melakukan penilaian. Standar kinerja yang sudah ditetapkan disosialisasikan kepada karyawan agar tidak terjadi perbedaan maksud dan tujuan antara karyawan dan perusahaan.

2. Karyawan

Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan lain sebagainya) dengan mendapat gaji atau upah.⁴ Karyawan dalam perusahaan sangat penting keberadaannya karena modal utama yang harus dimiliki setiap perusahaan yaitu adanya orang-orang yang berkompeten dan memiliki komitmen untuk mencapai tujuan perusahaan. Orang adalah aktiva organisasi yang paling bernilai dan merupakan keunggulan yang paling tinggi.⁵

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan karyawan adalah orang yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyelesaikan

⁴ Tim Peneliti Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka,1989), hlm. 393.

⁵ Mulyadi dan Johny Setiawan, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen edisi ke 2 cet 1*, (Jakarta : Salemba Empat 2001) hlm. 292.

pekerjaan guna mencapai tujuan perusahaan dengan memperoleh balas jasa dari perusahaan berupa pemberian gaji atau kompensasi.

3. Azzahra Salon & SPA Muslimah

Azzahra Salon & SPA Muslimah merupakan salah satu bentuk wirausaha dibidang jasa perawatan kecantikan yang memiliki kontribusi dalam perkembangan dakwah. Melalui slogan yang dijunjungnya yaitu “*Always Syar’i in Beauty*”, Azzahra Salon & SPA Muslimah mengkhususkan perawatan bagi muslimah dengan segala atributnya. Tujuannya hanya untuk semata-mata mensyukuri nikmat Allah SWT agar muslimah dapat tampil cantik yang syar’i. Konsumen dengan notabene muslimah dapat betul-betul merasakan *totaly comfortable* atau mendapatkan “*Sense of Privacy*”.⁶ Dalam mewujudkan tujuannya, Azzahra Salon & SPA Muslimah memiliki karyawan yang kompeten dan terampil dibidang pinata kecantikan serta berpegang teguh pada syariat Islam.

Berdasarkan penegasan judul di atas, maka yang dimaksud dengan “Standar Kinerja Karyawan Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta” adalah suatu penelitian ilmiah yang menyelidiki tentang standar kinerja di Azzahra Salon & SPA Muslimah, serta memfokuskan penelitian pada penetapan dan implementasi standar kinerja.

⁶ Azzahra, “Always Syar’I in Beauty”, <http://www.azzahra-salon.com/content/azzahra.php>.

B. Latar Belakang Masalah

Dalam ajaran Islam, setiap muslim memiliki kewajiban untuk melakukan dakwah. Dakwah diartikan sebagai mengajak dan mengundang umat manusia secara bersama-sama kearah menuju kebaikan menuju Tuhan, dengan jalan yang bijaksana untuk mencapai kemaslahatan dan kebahagiaan dunia dan akhirat.⁷ Mengingat, dakwah memang tidak boleh berhenti sampai kapanpun. Pengembangan metode dakwah perlu dilakukan agar dakwah tidak terhenti. Kini hadir kajian keilmuan manajemen dakwah yang memberikan salah satu solusi menerapkan dakwah di era *modern*. Metode yang digunakan yaitu dengan pengelolaan atau manajemen terhadap organisasi.

Pendirian dan pengelolaan organisasi oleh orang-orang Islam dengan visi dan misi strategis secara langsung dan tidak langsung berperan besar dalam pengembangan dakwah Islam. Salah satu organisasi pelayanan jasa yang melakukan inovasi untuk melakukan syiar Islam adalah salon muslimah. Nilai dakwah Islam yang ditunjukkan salon muslimah antara lain seluruh personel muslimah yang ada mengenakan hijab sebagai sebuah gerakan kesadaran serta kewajiban muslimah dan tujuan perawatan yang diberikan di salon ini hanya semata-mata untuk mensyukuri nikmat Allah SWT.

Ditengah maraknya bisnis salon dengan penawaran harga perawatan yang terjangkau, ada beberapa sisi negatif yang mengancam muslimah yaitu belum terjaminnya kehalalan tempat tersebut. Secara garis besar perawatan

⁷ Andy Dermawan, *Ibda Binafsika*, (Yogyakarta : Tiara Wacana 2007) hlm. 29.

yang dilakukan disalon meliputi bagian rambut, wajah, tangan dan kaki. Sedangkan, dalam ajaran Islam bagian tubuh tersebut bagi muslimah perlu *hijab* atau ditutup. Padahal perawatan memang diperlukan dengan tujuan yang dibenarkan. Tujuannya yang dibenarkan antara lain sebagai upaya membersihkan diri, wujud syukur muslimah dan untuk menyenangkan suami bagi yang sudah bersuami.

Salon muslimah banyak melakukan inovasi dalam bidang perawatan kecantikan. Perawatan kecantikan merupakan perkembangan dari bidang ilmu kesehatan. Selain salon muslimah, berbagai tempat perawatan kecantikan dapat ditemui seperti klinik kecantikan, *skin care*, *beauty lab* dan yang banyak berkembang saat ini salon. Fungsi salon yang familiar pada zaman dahulu, dikenal sebagai tempat untuk melakukan potong rambut dan berias atau *make up*. Namun, seiring dengan berkembangnya teknologi yang menunjang perawatan kecantikan. Maka, jasa perawatan di salon semakin beragam. Misalnya, *facial*, *creambath*, *hair SPA*, *body massage*, *steam*, *menicure* dan *pedicure*. Hal ini sudah menjadi *trend* dan banyak diminati wanita.

Wanita memang selalu ingin penampilannya dari ujung rambut sampai ujung kaki terlihat sempurna. Melakukan perawatan sudah menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari wanita. Hal ini menyebabkan salon sebagai tempat memanjakan diri banyak diminati. Wanita yang dikenal mencintai keindahan mulai melakukan berbagai jenis perawatan yang ditawarkan salon tidak terkecuali wanita muslimah. Muslimahpun kini

tertarik terhadap perawatan kecantikan. Tujuan dari melakukan perawatan adalah untuk mensyukuri nikmat Allah SWT dengan tidak melakukan perubahan yang permanen. Sebab, manusia diciptakan Allah SWT sebagai makhluk ciptaan yang sebaik-baiknya. Sebagaimana yang difirmankan Allah SWT dalam Al-Quran sebagai berikut:

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴿٤﴾

“Sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya.”⁸

Seiring dengan banyaknya orang yang membutuhkan dan menggunakan jasa perawatan di salon, pemilik salon saling berkompetisi memberi pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Pelayanan prima membuat pelanggan akan merasa nyaman dan kembali lagi melakukan perawatan disalon tersebut. Penawaran pelayanan ini dapat dilihat oleh pelanggan di brosur, pamflet, atau berbagai media promosi lainnya. Tetapi, pada prakteknya beberapa salon dalam memberikan pelayanan prima, tidak sesuai dengan penawaran yang sudah dipublikasikan. Beberapa salon yang sudah melebelkan sebagai salon khusus wanita, ternyata tidak hanya memberikan pelayanan untuk wanita saja tetapi juga untuk laki-laki.

Dalam Islam setiap wanita diperintahkan agar menjaga pandangan, kemaluan, dan auratnya agar terhindar dari perbuatan yang merugikan dirinya sendiri. Seperti yang difirmankan Allah SWT dalam surat Al-Qur'an sebagai berikut:

⁸ At-Tiin (95): 4.

وَقُلْ لِلْمُؤْمِنَاتِ يَغْضُضْنَ مِنْ أَبْصَرِهِنَّ وَيَحْفَظْنَ فُرُوجَهُنَّ وَلَا يُبْدِينَ زِينَتَهُنَّ إِلَّا مَا ظَهَرَ مِنْهَا ۗ وَلَا يَضْرِبْنَ خُمْرَهُنَّ عَلَىٰ جُيُوبِهِنَّ ۗ وَلَا يُبْدِينَ زِينَتَهُنَّ إِلَّا لِبُعُولَتِهِنَّ أَوْ آبَائِهِنَّ أَوْ آبَاءِ بُعُولَتِهِنَّ أَوْ أَبْنَائِهِنَّ أَوْ أَبْنَاءِ بُعُولَتِهِنَّ أَوْ إِخْوَانِهِنَّ أَوْ بَنِي إِخْوَانِهِنَّ أَوْ بَنِي أَخَوَاتِهِنَّ أَوْ نِسَائِهِنَّ أَوْ مَا مَلَكَتْ أَيْمَانُهُنَّ أَوِ التَّابِعِينَ غَيْرِ أُولِي الْإِرْبَةِ مِنَ الرِّجَالِ أَوِ الطِّفْلِ الَّذِينَ لَمْ يَظْهَرُوا عَلَىٰ عَوْرَاتِ النِّسَاءِ ۗ وَلَا يَضْرِبْنَ بِأَرْجُلِهِنَّ لِيُعْلَمَ مَا يُخْفِينَ ۗ مِنْ زِينَتِهِنَّ ۗ وَتُوبُوا إِلَى اللَّهِ جَمِيعًا أَيُّهُ الْمُؤْمِنُونَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٧٧﴾

“Katakanlah kepada wanita yang beriman: "Hendaklah mereka menahan pandangannya, dan kemaluannya, dan janganlah mereka Menampakkan perhiasannya, kecuali yang (biasa) nampak dari padanya. dan hendaklah mereka menutupkan kain kudung kedadanya, dan janganlah Menampakkan perhiasannya kecuali kepada suami mereka, atau ayah mereka, atau ayah suami mereka, atau putera-putera mereka, atau putera-putera suami mereka, atau saudara-saudara laki-laki mereka, atau putera-putera saudara lelaki mereka, atau putera-putera saudara perempuan mereka, atau wanita-wanita Islam, atau budak- budak yang mereka miliki, atau pelayan-pelayan laki-laki yang tidak mempunyai keinginan (terhadap wanita) atau anak-anak yang belum mengerti tentang aurat wanita. dan janganlah mereka memukulkan kakinya agar diketahui perhiasan yang mereka sembunyikan. dan bertaubatlah kamu sekalian kepada Allah, Hai orang-orang yang beriman supaya kamu beruntung.”

Bagi muslimah agar tetap dapat melakukan perawatan sesuai syar’i, saat ini sudah ada salon yang hanya khusus untuk muslimah. Inti perawatan bagi muslimah adalah untuk mensyukuri “nikmat Allah”.⁹ Salon khusus muslimah menjadi tempat perawatan yang menjamin terhalangnya penglihatan aurat muslimah dari pandangan laki-laki dan orang-orang yang bukan mahramnya.

⁹ Gagas Ulung, *Muslimah Only 75 Salon SPA, Pusat Kebugaran dan Kolam Renang untuk Muslimah di Jabodetabek, Bandung, Semarang, Solo dan Jogjakarta*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010), hlm. 12.

Kini hadir Azzahra Salon & SPA Muslimah yang berdiri di Yogyakarta pada tahun 2004. Salon ini memiliki anggota berkisar antara 1365 orang.¹⁰ Sebagai organisasi jasa perawatan kecantikan, sudah sewajarnya Azzahra Salon & SPA Muslimah memiliki karyawan yang kompeten dan terampil dibidang pelayanan dan perawatan kecantikan. Diperlukan manajemen sumber daya manusia agar perusahaan mampu menjadi wadah bagi karyawan untuk merasakan kepuasan kerja tanpa harus mengesampingkan pelayanan kepada pelanggan.

Bagi organisasi jasa kehadiran sistem standar kinerja sangat penting. Standar kinerja adalah harapan organisasi atau perusahaan kepada para karyawan atau pekerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari dalam bekerja.¹¹ Standar kinerja berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai tujuan perusahaan. Tujuan yang sudah ditetapkan pemimpin disampaikan dengan bukti tertulis kepada karyawan, dokumen ini berisi langkah-langkah yang harus dilakukan. Standar kinerja dapat mempermudah karyawan untuk mendapat penilaian yang obyektif. Azzahra Salon & SPA Muslimah memerlukan standar kinerja bagi karyawannya agar terjadi persamaan persepsi antara pelayanan yang diinginkan perusahaan dengan tindakan kerja yang dilakukan karyawan kepada pelanggan.

¹⁰ Wawancara dengan Viki Siska Dewi, Manajer SDM dan Marketing Azzahra Salon & SPA Muslimah di Yogyakarta, tanggal 19 April 2012.

¹¹ Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, hlm. 115.

Melihat begitu pentingnya standar kinerja dalam sebuah organisasi, peneliti tertarik untuk mendalami dan memahami lebih lanjut tentang bagaimana penetapan dan implementasi standar kinerja yang terdapat di Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta sebagai salah satu organisasi jasa di bidang perawatan kecantikan muslimah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti adalah bagaimana penetapan dan implementasi standar kinerja karyawan Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis penetapan dan implementasi standar kinerja karyawan Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan secara umum tentang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia dan secara khusus tentang standar kinerja karyawan.
2. Secara Praktis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan khususnya untuk Azzahra Salon & SPA Muslimah

Yogyakarta, serta umumnya bagi organisasi sejenis dalam pengelolaan standar kinerja karyawan agar menjadi lebih baik dan profesional.

F. Kajian Pustaka

Dari hasil melakukan telaah pustaka, peneliti menemukan adanya beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya yaitu:

Skripsi Ikhwan Hendra Pradana dengan judul “Penentuan Prioritas *Standard Operating Procedure* (SOP) Proses Bisnis dengan Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) (Studi Kasus UKM Kuliner “Kiken Soup”)”. Pada penelitian tersebut menitikberatkan permasalahan tentang belum dibakukanya SOP untuk bisnis *franchise* usaha kuliner. Penelitian tersebut bertujuan untuk melakukan kajian tentang penelitian dan pembuatan SOP untuk bisnis *franchise* usaha kuliner. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa dalam suatu bisnis yang mengembangkan keberadaan sistem baik secara kemitraan maupun *franchise*, pengadaan aturan serta keadaan yang menetapkan aturan tersandar mutlak diperlukan. SOP digunakan sebagai aturan untuk menjalankan proses bisnis tersebut agar dapat berjalan secara teratur. Keberadaan SOP merupakan bentuk tindakan nyata dari tuntutan bisnis yang mengutamakan sistem dengan penetapan prosedur proses kegiatan bisnis yang telah terstandar. AHP sebagai suatu sistem pendukung keputusan diperlukan dalam menentukan prioritas. Hasil

perancangan SOP tersebut dibandingkan dengan kausal dasar isi SNI ISO 9001: 2008.¹²

Skripsi, Esy Nur Aisyah “Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Sistem Bagi Hasil Pada Tabungan Mudharabah (Studi pada BMT MUU Cabang Wonorojo Pasuruhan)”. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pelaksanaan SOP tabungan mudharabah, penerapan sistem bagi hasil, serta faktor-faktor yang mempengaruhi besar kecilnya bagi hasil. Disamping itu menganalisa adanya masalah dalam pelaksanaannya serta memberikan solusi dan alternatif pemecahan masalah yang dihadapi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa pelaksanaan SOP Tabungan mudharabah di BMT MMU Cabang Wonorejo dapat mewujudkan visi misi BMT yaitu memberikan kemudahan kepada anggota koperasi sehingga dapat menarik masyarakat untuk menabung di BMT. Adapun penerapan sistem bagi hasil tabungan mudharabah adalah dengan prinsip profit sharing. Dan menggunakan saldo rata-rata harian dalam mengetahui jumlah dana yang diinvestasikan oleh anggota.¹³

Artikel, Tjipto Atmoko “Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah”. Karya ilmiah ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan informasi tentang idealnya instansi pemerintah

¹² Ikhwan Hendra Pradana, *Penentuan Prioritas Standard Operating Procedure (SOP) Proses Bisnis dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) (Studi Kasus UKM Kuliner “Kiken Soup”)*, skripsi tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga, 2011), hlm. 111.

¹³ Esy Nur Aisyah, *Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Sistem Bagi Hasil Pada Tabungan Mudharabah (Studi pada BMT MUU Cabang Wonorojo Pasuruhan)*, skripsi tidak diterbitkan, (Malang : Fakultas Ekonomi, UIN Malang, 2008), hlm. 104.

menggunakan SOP pada kinerja karyawannya. Tujuan dari SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja untuk mewujudkan *good government*. Pada tulisan ini yang menjadi pokok bahasan antara lain penilaian kinerja pada organisasi publik, penerapan SOP, dan akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah melalui penerapan SOP.¹⁴

Penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya membahas mengenai standar operasional prosedur baik pada organisasi bisnis maupun organisasi publik pemerintahan. Pada penelitian ini, peneliti mengkaji dan memfokuskan pada standar kinerja karena merupakan salah satu elemen penting dari SOP. Standar kinerja perlu dikaji lebih mendalam agar pemaparannya dapat dijelaskan secara lebih detail. Standar kinerja yang diteliti terkait penetapan dan implementasi oleh karyawan Azzahra Salon & SPA Muslimah. Lembaga ini dipilih sebagai tempat penelitian, karena memiliki strategik bisnis dan manajemen yang Islami serta penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini diharapkan akan menjadi referensi dan masukan bagi penelitian selanjutnya.

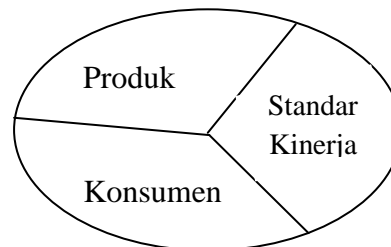
G. Kerangka Teori

1. Pengertian Standar Kinerja

Dalam rancangan standar oprasional prosedur atau SOP, standar kinerja menjadi salah satu bagian elemennya. Menurut Ekotama, SOP merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan

¹⁴ Tjipto Atmoko, "Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah", *Artikel*, dipublikasikan di http://resources.unpad.ac.id/unpad-content/uploads/publikasi_dosen/STANDAR%20OPERASIONAL%20PROSEDUR.pdf.

menertibkan pekerjaan. Istilah SOP lebih banyak dikenal dan diimplementasi di banyak organisasi. Kajian SOP lebih luas dibandingkan dengan standar kinerja. Hampir semua bisnis yang dijalankan secara modern memiliki SOP. Bahkan juga memberikan SOP tersebut kepada konsumen yang membeli produk tertentu supaya tidak salah dalam mengolah produk. Hubungan antara SOP dengan standar kinerja dapat dijelaskan melalui bagan berikut.



Gambar 1. Ruang Lingkup SOP

Standar kinerja merupakan bagian penting dalam proses perencanaan manajemen kinerja. Penetapan dan implementasi standar kinerja harus melibatkan semua personel yang akan tergabung dan bekerjasama untuk mencapai tujuan perusahaan. Standar kinerja menjelaskan tentang cara dilaksanakan pekerjaan yang menjadi harapan pemimpin dan perusahaan terhadap karyawannya. Standar kinerja menjadikan pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Penilaian terhadap kinerja dapat dilakukan dengan obyektif ketika standar kinerja digunakan sebagai tolak ukur oleh perusahaan.

Beragam definisi dari para ahli mengenai standar kinerja, diantaranya menyatakan standar kinerja merupakan pernyataan tentang

situasi yang terjadi ketika pekerjaan dilakukan secara efektif.¹⁵ Hal ini memberikan gambaran bahwa ketika karyawan berproses menyelesaikan pekerjaannya, ada pedoman tentang langkah atau cara urutan dalam melakukan kerja agar tepat sasaran. Tujuannya agar pekerjaan efektif dan efisien sesuai visi misi yang sudah ditetapkan dan ingin dicapai perusahaan. Standar kinerja memberikan penjelasan kepada karyawan mengenai tindakan yang harus dilakukan apabila berada didalam kondisi tertentu yang mungkin terjadi dalam pekerjaannya. Dengan standar kinerja karyawan dan pemimpin dapat mengetahui kapan suatu tujuan perusahaan tercapai.

Standar pekerjaan adalah sejumlah kriteria yang dijadikan ukuran (tolak ukur) atau pembanding untuk menetapkan keberhasilan atau kegagalan seorang karyawan atau pekerja dalam melakukan pekerjaannya.¹⁶ Definisi ini memberikan penjelasan bahwa standar kinerja merupakan landasan memberikan penilaian terhadap karyawan. Hal ini akan membantu karyawan mendapatkan penilaian obyektif dari pemimpin dan konsumen yang menggunakan produk atau jasa perusahaan.

Standar kinerja merupakan identifikasi tugas pekerjaan, kewajiban, dan menggambarkan elemen kritis apa yang harus dilakukan.¹⁷

¹⁵ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, hlm. 74.

¹⁶ Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, hlm. 115.

¹⁷ Cokroaminoto, "Menyusun Standar Kinerja Karyawan: Respon untuk Sausan", <http://cokroaminoto.wordpress.com/2007/09/28/menyusun-standar-kinerja-karyawan-respon-untuk-sausan/>.

Karyawan dapat memperoleh pedoman kegiatan yang harus dilakukan dari standar kinerja yang dibuat perusahaan. Bagaimana memulai dan mengakhiri proses kerja sehingga diperoleh hasil yang efektif dan efisien sesuai dengan tujuan perusahaan.

Achmad S. Ruky memberikan istilah yang berbeda pada standar kinerja yaitu standar hasil kerja. Standar hasil kerja biasanya ditetapkan dalam bentuk sebuah sasaran atau target yang harus dicapai untuk suatu periode tertentu.¹⁸ Kedua faktor penentu standar kinerja yakni sasaran dan target bukan merupakan ukuran yang ideal tetapi merupakan standar dan tolak ukur yang realistis. Realistis maksudnya sesuai dengan keadaan sehingga dapat dicapai oleh karyawan sesuai tujuan perusahaan. Meskipun penetapan standar kinerja harus dilakukan secara realistis tetapi juga masih penuh tantangan. Hal ini bertujuan agar terjadi pembelajaran positif bagi karyawan.

Dari beberapa definisi di atas yang dimaksud standar kinerja dalam penelitian ini adalah tentang pernyataan tertulis yang menjelaskan deskripsi tugas dan target waktu, serta indikator keberhasilan kerja karyawan yang ditetapkan perusahaan kepada karyawannya untuk mempermudah proses kerja dan acuan dalam melakukan penilaian. Standar kinerja yang sudah ditetapkan disosialisasikan kepada karyawan agar tidak terjadi perbedaan maksud dan tujuan antara karyawan dan perusahaan.

¹⁸ Achmad S. Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja (Performance Management System) Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm 133.

2. Persyaratan Standar Kinerja

Standar kinerja perlu memenuhi persyaratan berikut agar dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam mengukur kinerja karyawan.¹⁹

a. Ada hubungan relevansinya dengan strategi perusahaan. Tujuan perusahaan yang dirumuskan dan ditetapkan selanjutnya digunakan menjadi acuan penyusunan standar kinerja.

b. Mencerminkan keseluruhan tanggung jawab karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

c. Memperhatikan pengaruh faktor-faktor diluar kontrol karyawan.

Kinerja karyawan sering dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berada diluar kontrolnya. Misalnya, kinerja karyawan unit produksi ditentukan oleh tersedianya bahan mentah, suku cadang, keadaan mesin dan peralatan produksi. Jika faktor tersebut tidak tersedia atau mesin rusak akan mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena faktor-faktor ini berada diluar kontrol karyawan, standar kinerja harus memperhitungkan tersedianya faktor tersebut. Jika mesin rusak dan memerlukan waktu untuk memperbaikinya dan bahan baku yang diimpor belum datang ketika diperlukan kejadian tersebut harus diperhitungkan dalam mengukur pencapaian kinerja.

d. Memperhatikan teknologi dan proses produksi. Kinerja karyawan di perusahaan padat karya berbeda dengan kinerja karyawan yang

¹⁹ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber*, hlm 68.

menggunakan teknologi tinggi seperti otomatis dan robot. Seorang karyawan yang menggunakan teknologi robot, kinerjanya dapat 14 sampai 30 kali lipat karyawan padat karya. standar kinerja harus memperhatikan penggunaan teknologi dan proses tersebut.

- e. Sensitif, mampu membedakan antara kinerja yang dapat diterima dan tidak dapat diterima. Standar kinerja mempunyai alat ukur untuk membedakan tingkatan kinerja dari yang terbaik, baik, sedang, buruk dan sangat buruk. Caranya dengan menggunakan definisi skala atau tingkatan kinerja. Jika standar kinerja tidak mendefinisikan skala kinerja, maka kinerja yang buruk dan kinerja yang baik menjadi sama.
- f. Memberikan tantangan kepada para karyawan. Standar kinerja menunjukkan ukuran dari kinerja minimal sampai kinerja maksimal yang dapat diterima oleh organisasi. Untuk mencapai standar kinerja minimal, karyawan harus bekerja keras. Dengan kata lain, standar kinerja harus menantang karyawan untuk mencapainya.
- g. Realistis. Standar kinerja harus realistis artinya dapat dicapai oleh karyawan yang kompeten, terlatih, mempunyai pengetahuan, ketrampilan, dan pengalaman yang diisyaratkan untuk melaksanakan pekerjaan. Standar kinerja harus pas, tidak terlalu berat dan tidak terlalu ringan. Penentuan standar kinerja yang pas untuk pekerjaan yang sama dilakukan melalui survei standar kinerja.

- h. Berhubungan dengan kerangka waktu pencapaian standar. Target, sasaran, kuota atau tujuan yang ditetapkan dalam standar harus dapat dicapai dalam kurun waktu tertentu yang ditetapkan dalam standar kinerja. Kurun waktu umumnya ditentukan melalui uji coba standar kinerja atau berdasarkan pengalaman praktik.
- i. Dapat diukur dan ada alat ukur untuk mengukur standar kinerja. Kuantitas, kualitas dan kecepatan yang ditetapkan dalam standar harus dapat diukur dengan instrumen evaluasi kinerja.
- j. Standar harus konsisten. Standar harus konsisten artinya standar harus mengenal karyawan dengan masukan yang sama dan mengenal keluaran yang sama. Upaya kerja dan kontribusi yang sama dari karyawan yang berbeda harus menghasilkan kinerja yang dapat dibandingkan satu sama lain.
- k. Standar harus adil. Karyawan yang kinerjanya diukur berdasarkan standar kinerja harus mau menerima standar dan menganggap standar adil dan masuk akal. Ukuran adil dan masuk akal diberlakukan sama kepada semua karyawan yang mengerjakan jenis pekerjaan yang sama.
- l. Memenuhi ketentuan undang-undang dan peraturan ketenagakerjaan. Baik di Negara-Negara maju maupun di Indonesia, tidak ada undang-undang khusus yang mengatur mengenai evaluasi kinerja. Ada atau tidak adanya evaluasi kinerja bergantung pada organisasi atau perusahaan. Perusahaan

mengadakan evaluasi kinerja karena dianggap menguntungkan dalam rangka memanageri kinerja karyawan. Dengan kata lain, undang-undang tidak mensyaratkan adanya evaluasi kinerja. Organisasi tidak akan dikenai sanksi jika tidak mengadakan evaluasi kinerja. Akan tetapi jika mengadakan evaluasi kinerja harus tidak bertentangan dengan undang-undang ketenagakerjaan dan tidak dilakukan secara diskriminatif.

Untuk membantu memudahkan menilai apakah sasaran kerja telah dapat digunakan sebagai tolak ukur kinerja, pemimpin memiliki tanggung jawab melakukan cek apakah persyaratan standar kinerja sudah terpenuhi. Patokan standar kinerja yang memenuhi persyaratan dan kriteria diklasifikasikan baik dan tepat adalah sebagai berikut:²⁰

- a. Ada kaitannya dengan atau menunjang tujuan organisasi keseluruhan.
- b. Berada dalam ruang lingkup dan wewenang sendiri seperti ditetapkan dalam *job description* atau dokumen lain.
- c. Mencakup semua tanggung jawab yang mendapat prioritas tertinggi (utama).
- d. Sejalan atau saling mendukung dengan tujuan departemen atau seksi lain.
- e. Merupakan refleksi dari aspirasi.
- f. Spesifikasi dan jelas ukurannya, lokasinya, waktunya, dan lain.

²⁰ Achmad S. Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja*, hlm 135.

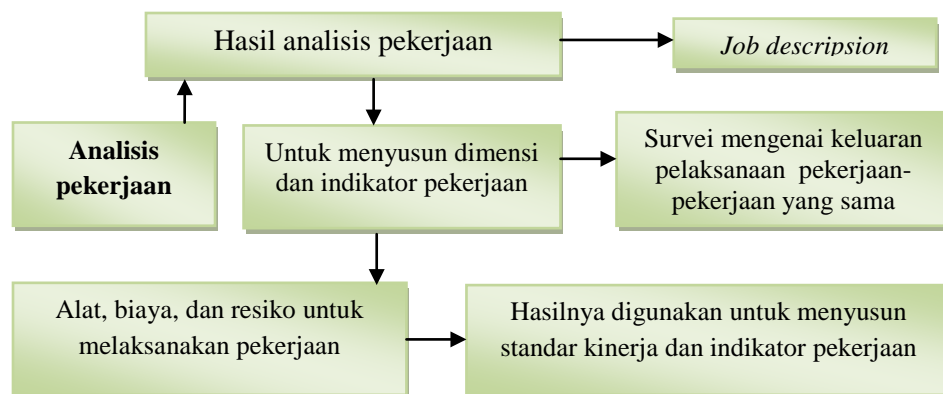
- g. Merupakan penjelasan tentang hasil yang harus dicapai dan bukan cara atau kegiatan untuk mencapainya.
- h. Bisa diukur apakah tercapai atau tidak.
- i. Sebuah tantangan tetapi tetap harus realistis.
- j. Berimbang antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang.
- k. Tanggal pencapaiannya harus diberikan (tanggal final).
- l. Dirumuskan dalam bentuk tertulis (terdokumentasi).
- m. Diterima, dimengerti dan dianggap punya sendiri oleh bawahan yang merasa terikat secara moral.
- n. Dikomunikasikan kepada departemen lain yang terkait.
- o. Mempertimbangkan faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan.
- p. Ditinjau secara tetap: kegagalan dan kesuksesan dicatat.
- q. Dapat diubah jika perlu, terutama bila kondisi dan situasi yang dihadapi ternyata berubah dengan pesat.
- r. Digunakan untuk belajar di masa depan.

Melihat banyaknya kriteria atau syarat-syarat yang disebutkan diatas penting bagi pemimpin dalam menetapkan standar kinerja dilakukan secara demokratis dan partisipatif. Tujuannya agar karyawan memiliki kinerja dan prestasi yang semakin baik tanpa adanya keterpaksaan. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan dua teori tentang persyaratan standar kinerja. Masing-masing teori memiliki kelebihan yang berbeda. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori

persyaratan standar kinerja yang dikemukakan oleh Wirawan karena lebih lengkap penjelasannya dan mudah dimengerti.

3. Penetapan Standar Kinerja

Penetapan standar kinerja menjadi salah satu bagian penting dari proses perencanaan kinerja. Sebelum melakukan penetapan standar kinerja langkah awal yang harus dilakukan yaitu, melakukan penyusunan yang sistematis terhadap standar kinerja oleh para pemimpin dan personel perusahaan. Berikut ini disajikan bagan proses penyusunan standar kinerja yang dapat dilakukan oleh pemimpin dan karyawan di organisasi.



Gambar 2. Proses Penyusunan Standar Kinerja²¹

Penyusunan standar kinerja dimulai dengan analisis pekerjaan yang merupakan rumusan indikator-indikator kerja karyawan dan menghasilkan *job description*. Faktor lain yang perlu dipertimbangkan dalam penyusunan standar kinerja adalah alat, biaya, dan resiko dalam melaksanakan dimensi pekerjaan. Tujuannya agar standar kinerja yang

²¹ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber*, hlm 72.

disusun bukan untuk menguntungkan satu pihak saja tetapi semua elemen pelaksana merasakan dimudahkan pekerjaannya dengan penyusunan standar kinerja.

Sedangkan menurut Hadari Nawawi standar kinerja yang baik, ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama. Tujuannya agar tercipta komitmen secara langsung dari karyawan yang akan menjadi pelaksana dalam upaya bersama-sama mencapai tujuan perusahaan. Karyawan merasa keberadaanya diakui ketika standar kinerja ditetapkan melalui komunikasi pemimpin dan karyawan. Dalam menetapkan standar kinerja ada beberapa hal yang harus diperhatikan diantaranya adalah:²²

- a. Kriteria sebagai tolak ukur pelaksanaan pekerjaan yang sukses atau gagal, efektif atau tidak efektif sesuai deskripsi dan spesifikasi pekerjaan.

Menentukan tolak ukur kinerja dapat dilakukan dengan mengkaji ulang visi, misi dan tujuan perusahaan yang merupakan harapan kepada pelaksana atau karyawan. Tentu saja dalam menentukan tolak ukur harus mempertimbangkan kesiapan dan kemampuan yang dimiliki karyawan. Setiap karyawan memiliki pengetahuan, pengalaman, karakter dan kekuatan yang berbeda sehingga pemimpin perlu menentukan besarnya tolak ukur sesuai dengan keadaan rata-rata pada karyawannya. Hal ini perlu menjadi pedoman agar karyawan yang duduk pada posisi atau

²² Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, hlm. 122.

jabatan yang sama memiliki kesamaan pula pada tolak ukurnya. Sehingga dapat disimpulkan dalam penentuan tolak ukur kinerja yang perlu diperhatikan pemimpin ada dua faktor, yaitu tujuan perusahaan dan karyawannya.

- b. Dirumuskan dengan mengacu pada deskripsi pekerjaan atau jabatan masing-masing.

Deskripsi jabatan adalah pernyataan tertulis yang meliputi tugas, wewenang, tanggung jawab dan hubungan-hubungan lini (baik ke atas maupun kebawah).²³ Deskripsi pekerjaan, merupakan garis besar data informasi yang dihimpun dari analisa tugas, disajikan dalam bentuk terorganisir yang dapat mengidentifikasi dan menjelaskan isi tugas atau jabatan tertentu. Deskripsi pekerjaan disusun berdasarkan fungsi atau posisi, bukan individual. Deskripsi pekerjaan merupakan dokumen umum apabila terdapat sejumlah personel memiliki fungsi yang sama. Selain itu, mengidentifikasi individual dan persyaratan kualifikasi untuk karyawan serta harus dipastikan bahwa karyawan memahami dan menyetujui terhadap wewenang dan tanggung jawab yang didefinisikan tersebut.

- c. Terus menerus diselaraskan dengan perkembangan atau dinamika pekerjaan atau jabatan masing-masing secara aktual.

²³ T Hani Handoko, *Manajemen Edisi2*, (Yogyakarta: BPFE, 2008), hlm. 236.

Kegiatan perusahaan secara dinamis akan mengalami perubahan. Faktornya bisa berasal dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Untuk mengantisipasi kemunduran perusahaan maka standar kinerja yang ditetapkan perlu secara berkala diselaraskan dengan perubahan yang terjadi. Namun penyelerasan tidak boleh dilakukan hanya karena menimbang satu hal yakni ketika karyawan tidak mampu mencapai standar tersebut. Disinilah perlunya peran pemimpin dan rekan kerja untuk saling berinteraksi, memberikan pengarahan, dukungan dan motivasi.

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui penyusunan standar kinerja dimulai dari menentukan tolak ukur yang akan menjadi kriteria penilaian pekerjaan. Perumusan standar kinerja berdasarkan pada deskripsi jabatan yang ada, jika karyawan berada pada posisi sama maka standar kinerja sama pula. Tersusunnya standar kinerja senantiasa diselaraskan dengan perubahan dinamika pekerjaan.

Proses penyusunan standar kinerja yang peneliti temukan ada 2 teori. Pertama, adalah teori Wirawan yang menjelaskan bahwa penyusunan standar kinerja dimulai dengan analisis pekerjaan yang merupakan rumusan indikator-indikator kerja karyawan dan menghasilkan *job description*. Faktor lain yang perlu dipertimbangkan dalam penyusunan standar kinerja adalah alat, biaya, dan resiko dalam melaksanakan dimensi pekerjaan. Sedangkan lainnya, teori Hadari

Nawawi yang menjelaskan proses penyusunan standar kinerja berlandaskan pada tolak ukur, deskripsi jabatan dan keberadaan standar kinerja senantiasa diselenggarakan. Dari 2 teori ini peneliti menggunakan teori dari wirawan karena lebih lengkap dan lebih sistematis.

4. Karakteristik Efektifitas Standar Kinerja

Karyawan yang tergabung dengan perusahaan diperoleh melalui proses rekrutmen dan seleksi terhadap kompetensi dan ketrampilan yang dimiliki. Karyawan dalam posisi jabatan yang sama memiliki tugas dan tanggungjawab yang sama pula. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan. Dalam buku Prof. Dr Wibowo menjelaskan terdapat delapan karakteristik yang membuat suatu standar kinerja menjadi efektif menurut Kickpatric, yakni :²⁴

a. Standar didasarkan pada pekerjaan

Standar kinerja harus dibuat untuk pekerjaan itu sendiri tanpa memandang siapapun yang menduduki pekerjaan. Oleh karena itu, pemimpin yang mempunyai beberapa orang pekerja yang mengerjakan pekerjaan yang sama akan mempunyai satu set standar pekerjaan yang sama, tetapi mempunyai sasaran yang berbeda dari setiap orang, berdasarkan pengalaman, keterampilan, dan kinerja masa lalu.

b. Standar dapat dicapai

²⁴ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, hlm. 103

Karakteristik ini langsung berhubungan dengan defenisi terdahulu. Artinya secara praktis semua pekerjaan semua pekerja dalam pekerjaan harus dapat mencapai standar yang ditentukan. Kebanyakan standar kinerja ditetapkan secara praktis sehingga setiap orang dapat mencapai standar pekerjaan.

c. Standar dapat dipahami

Sering terjadi kebingungan antara kedua belah pihak tentang arti sebenarnya dari standar kinerja. Standar kinerja harus dapat dengan mudah dipahami oleh pemimpin maupun pekerja. Dengan demikian, dapat dihindari perbedaan interpretasi diantara pemimpin dan pekerja.

d. Standar disepakati

Baik pemimpin maupun pekerja harus sepakat bahwa standarnya ditentukan dengan jujur. Hal ini sangat penting untuk memotivasi pekerja. Kesepakatan tersebut menjadi penting karena menjadi dasar untuk evaluasi. Standar yang menjadi kesepakatan dituangkan sebagai *personal contrac* sebagai dasar untuk penilaian.

e. Standar itu spesifik dan dapat diukur

Sementara itu, orang merasa bahwa standar harus spesifik dan dapat diukur. Mereka menambahkan bahwa standar harus dinyatakan dalam angka, persentase, satuan uang atau bentuk lain yang dapat diukur secara kuantitatif.

f. Standar berorientasi pada waktu

Standar kinerja menunjukkan berapa lama suatu pekerjaan harus dapat diselesaikan atau kapan suatu pekerjaan harus diselesaikan dengan menunjukkan tanggal yang pasti. Standar waktu dapat ditentukan untuk mencapai tujuan akhir maupun progres setiap tahapan pekerjaan.

g. Standar harus ditulis

Baik pemimpin maupun pekerja harus mempunyai salinan tertulis dari standar yang disetujui. Dalam hal ini mereka tidak boleh mendasarkan pada ingatan dan standar dapat menjadi pengingat yang tetap bagi kedua belah pihak.

h. Standar dapat berubah

Karena standar harus dapat dicapai dan disepakati, secara periodik harus dievaluasi dan diubah apabila perlu. Kebutuhan mengubah mungkin dalam metode baru, peralatan baru, bahan baru atau perubahan dalam faktor pekerjaan penting lainnya. Akan tetapi standar tidak boleh diubah jika hanya pekerjaan tidak mencapai target yang ditetapkan.²⁵

Efektifitas dari standar kinerja menjadi acuan karyawan memahami dan melaksanakan tugas kerjanya dengan baik. Standar kinerja yang disusun dan diimplementasikan perusahaan perlu dilakukan evaluasi berkala tingkat keberhasilannya. Setiap indikator kinerja diukur

²⁵ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, hlm. 78

berdasarkan kriteria standar tertentu. Dalam mengukur kinerja, terdapat kriteria atau ukuran. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut:²⁶

- a. Kuantitatif (seberapa banyak). Ukuran kuantitatif merupakan ukuran yang paling mudah untuk disusun dan diukur, yaitu hanya dengan menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu.
- b. Kualitatif (seberapa baik). Melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil yang dicapai. Kriteria ini antara lain mengemukakan akurasi, presisi, penampilan (kecantikan dan ketampanan), kemanfaatan atau efektifitas.
- c. Ketepatan waktu pelaksanaan tugas atau penyelesaian produk. Kriteria yang menentukan keterbatasan waktu untuk memproduksi suatu produk, membuat sesuatu atau melayani sesuatu.
- d. Efektifias penggunaan sumber organisasi. Efektifias penggunaan sumber dijadikan indikator jika untuk mengerjakan suatu pekerjaan diisyaratkan menggunakan jumlah sumber tertentu seperti uang dan bahan baku.
- e. Cara melakukan pekerjaan, digunakan sebagai standar kinerja jika kontak personel, sikap personel atau perilaku karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan melaksanakan pekerjaan.
- f. Efek atas suatu upaya. Pengukuran yang diekspresikan akibat akhir yang dihapakan akan diperoleh dengan bekerja. Standar

²⁶ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm 69.

jenis ini menggunakan kata-kata *sehingga dan agar supaya* yang digunakan jika hasilnya tidak dapat dikualifikasikan.

- g. Metode melaksanakan tugas. Standar yang digunakan jika ada undang-undang, kebijakan, prosedur standar, metode dan peraturan untuk menyelesaikan tugas atau jika cara pengecualian ditentukan tidak dapat diterima.
- h. Standar sejarah. Standar yang menyatakan hubungan antara standar masa lalu dengan standar sekarang. Standar masa sekarang dinyatakan lebih tinggi atau lebih rendah daripada standar masa lalu dalam pengertian kuantitas dan kualitas.
- i. Standar nol atau absolut. Standar yang dinyatakan tidak akan terjadi sesuatu. Standar ini dipakai jika tidak ada alternatif lain.

Dalam penelitian ini yang dimaksud karakteristik efektifitas standar kinerja bersandar pada teori yang dikemukakan Kickpatrik. Teori efektifitas standar kinerja ada delapan kriteria. Kriteria tersebut antara lain, standar didasarkan pada pekerjaan, standar dapat dicapai, standar dapat dipahami, standar disepakati, standar spesifik dan dapat diukur, standar berorientasi waktu, standar harus ditulis dan standar dapat berubah. Dari masing-masing kriteria yang dijelaskan dapat disimpulkan bahwa standar kinerja yang efektif adalah standar yang ditetapkan dapat menjadi acuan karyawan memahami dan melaksanakan tugas kerjanya dengan baik.

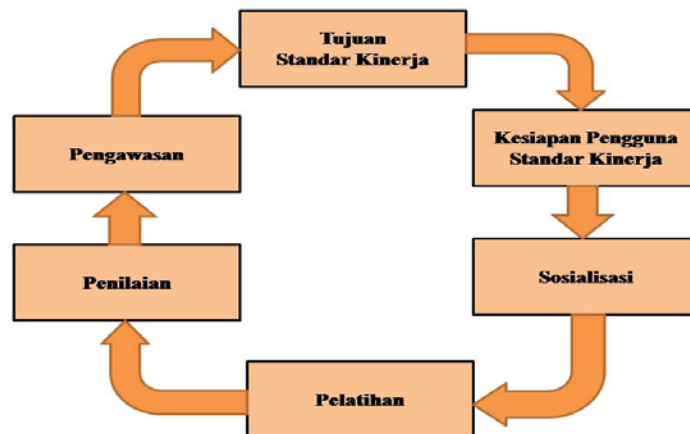
5. Implementasi Standar Kinerja

Implementasi standar kinerja merupakan tindakan nyata pelaksanaan pekerjaan oleh karyawan berdasarkan dokumen panduan yang telah disusun. Pemimpin dapat menjadikan aspek bagaimana menerapkan program manajemen kinerja sebagai pedoman implementasi standar kinerja di perusahaannya. Mulailah dengan melakukan menjawab pertanyaan dan memberi *chek-list* pada pertanyaan dibawah ini.²⁷

- a. Apa sebenarnya tujuan dari perusahaan penerapan manajemen kinerja? Apa yang ingin diperoleh perusahaan?
- b. Apakah pimpinan puncak dan seluruh jajaran manajemen sudah mendukung penuh dan seluruh karyawan telah siap mental untuk melaksanakan program manajemen kinerja?
- c. Bila memang ada komitmen dan dukungan dari semua jajaran manajemen, apakah target kinerja perusahaan secara keseluruhan yang ingin dicapai sudah ditetapkan, diketahui dan mungkin disepakati oleh mereka yang terkena?
- d. Apakah karyawan sudah dibekali dengan pengetahuan dan ketrampilan yang mereka perlukan?
- e. Bagaiman penilaian yang akan dilakukan? Apa atau apanya yang dinilai?
- f. Siapa menilai siapa?

²⁷ Achmad S. Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm 32.

Dari aspek pertanyaan diatas dapat ditarik kesimpulan, bahwa yang perlu dilakukan perusahaan dalam implementasi standar kinerja disajikan dalam gambar berikut ini.



Gambar 3: Siklus Implementasi Standar Kinerja

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa implementasi standar kinerja hendaknya memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. Tujuan ditetapkannya standar kinerja harus dapat dijelaskan secara baik.
- b. Kesiapan seluruh level perusahaan untuk melaksanakan standar kinerja yang ditetapkan.
- c. Adanya sosialisasi standar kinerja yang menjadi media komunikasi untuk memperoleh kesepakatan bahwa karyawan siap menjalankan standar kinerja.
- d. Adanya pelatihan sebelum karyawan melakukan pekerjaan sesuai standar kinerja yang dimaksud.

- e. Adanya penilaian untuk evaluasi keberhasilan dan kegagalan pekerjaan yang dilakukan.
- f. Adanya pengawasan.

Dari urutan implementasi yang dijelaskan diatas, perusahaan akan dengan mudah untuk melakukan pengembangan standar kinerja yang sudah ditetapkan. Standar kinerja dapat berubah atau diganti sesuai kebutuhan perusahaan. Pelaksanaan atas SOP harus memenuhi prinsip sebagai berikut:²⁸

- a. Konsisten
- b. Komitmen
- c. Perbaikan berkelanjutan
- d. Mengikat
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting
- f. Didokumentasikan dengan baik

Dari prinsip ini, standar kinerja yang telah ditetapkan dapat berguna untuk membantu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

²⁸ Departemen RI Inspektorat Jendral, *Standar Oprasional Prosedur (SOP)*, Jurnal, 2009.

H. Metodologi Penelitian

Secara umum metodologi penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.²⁹ Jadi metode penelitian adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang digunakan untuk mengetahui kebenaran secara ilmiah sehingga dapat digunakan pada saat menghadapi keadaan yang sama.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang memiliki sasaran penelitian yang terbatas tetapi dengan keterbatasan itu dapat digali sebanyak mungkin data mengenai sasaran penelitian.³⁰ Metode ini dipilih peneliti untuk menggali data yang akurat dan kualitas dapat dipertanggungjawabkan yang diperoleh dari sumber data.

Penelitian yang dilakukan ini termasuk penelitian deskriptif, jika ditinjau dari pemaparannya dan kedalaman analisisnya. Penelitian deskriptif yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.³¹ Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan standar kinerja karyawan Salon & SPA Muslimah Yogyakarta, untuk kemudian dilakukan analisa.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 3

³⁰ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial : Format Kuantitatif dan Kualitatif*, (Surabaya : Airlangga University, 2001), hlm. 29.

³¹ *Ibid*, hlm. 6.

2. Subyek dan Obyek Penelitian

a. Subyek penelitian

Subyek penelitian adalah sumber utama dalam penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.³² Subyek penelitian kualitatif adalah orang yang dapat dijadikan sumber data untuk memperoleh informasi, diantaranya adalah pemimpin, *supervisor* dan karyawan, serta *coach* di Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta.

b. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah yang menjadi pokok perhatian dari suatu penelitian.³³ Obyek penelitian merupakan kunci utama yang berfungsi sebagai topik yang ingin diketahui dan diteliti oleh peneliti. Obyek penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses penetapan dan implementasi dari standar kinerja yang karyawan di Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber Data Primer

Data primer diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang berupa *interview*, observasi, maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus

³² *Ibid*, hlm. 34.

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar*, (Jakarta : Bina Aksara,1989), hlm.91.

dirancang sesuai dengan tujuannya.³⁴ Sumber data primer atau data tangan pertama dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dapat memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Perolehan data primer pada penelitian ini dilakukan dengan kegiatan wawancara dengan seluruh karyawan dan yang pihak terlibat dalam proses penetapan serta implementasi standar kinerja karyawan di Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta yang meliputi pimpinan, *supervisor*, dan karyawan itu sendiri.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya.³⁵ Sumber data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang didapat dari bacaan, literatur dan dokumentasi dari Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta yang relevan dengan penelitian ini.

4. Metode pengumpulan data

Dalam penelitian ini untuk membantu pengumpulan data maka peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap

³⁴ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, hlm. 36.

³⁵ *Ibid*, hlm. 91.

fenomena-fenomena yang diteliti.³⁶ Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai observer atau yang mengamati secara langsung kegiatan yang berkaitan dengan penetapan dan implementasi standar kinerja karyawan Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan langsung berhadapan dengan narasumber maupun tidak atau dengan cara memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab.³⁷ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin, dengan menggunakan daftar wawancara yang sudah dipersiapkan sebelumnya untuk ditanyakan kepada narasumber tentang bagaimana proses penetapan dan implementasi standar kinerja pada karyawan Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari sumber data seperti buku, dokumen-dokumen, arsip, notulensi, makalah, peraturan, dan buletin atau brosur yang ada kaitannya dengan masalah yang hendak diteliti

³⁶ Asep Saiful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metodologi Penelitian Dakwah*, (Bandung: CV.Pustaka Mulia,2003), hlm. 167.

³⁷ *Ibid*, hlm.168.

dengan cara melihat dan mengamati langsung.³⁸ Metode ini dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data tentang materi penelitian untuk melengkapi data-data penelitian yang akan dilakukan.

5. Metode Analisis data

Metode analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat dinformasikan kepada orang lain.³⁹

Alat analisis data pada penelitian ini adalah analisa data deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan menerangkan apa adanya sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Tahapan-tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data, yaitu data dikumpulkan berasal dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.
- b. Mengklarifikasi materi data, langkah ini digunakan untuk memilih data yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Mengklarifikasi materi dapat dilakukan dengan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

³⁸ Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian : Suatu Pendekatan dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Citra, 1991), hlm. 231.

³⁹ *Ibid* , hlm. 334.

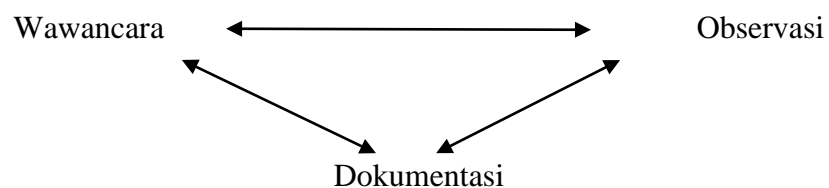
- c. Pengeditan, yaitu melakukan penelaahan terhadap data yang terkumpul melalui teknik-teknik yang digunakan kemudian dilakukan penelitian dan pemeriksaan kebenaran serta perbaikan apabila terdapat kesalahan sehingga mempermudah proses penelitian lebih lanjut.
- d. Menyajikan data yaitu data yang telah ada dideskripsikan secara verbal kemudian diberikan penjelasan dan uraian berdasarkan pemikiran yang logis serta memberikan argumentasi dan dapat ditarik kesimpulan.

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pengecekan data bertujuan untuk menguji keabsahan (kebenaran) data yang dikumpulkan pada penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sebagai alat untuk pengecekan keabsahan data yang diperoleh. Triangulasi diperlukan untuk tahap analisis data, terutama ketika peneliti hendak mengemukakan konsep (*construct*) atau proposi ilmiah (*thesis*) yang mengarah pada kesimpulan. Macam-macam teknik triangulasi antara lain triangulasi data (sering juga disebut triangulasi sumber), triangulasi metode, triangulasi teori, dan triangulasi peneliti.⁴⁰

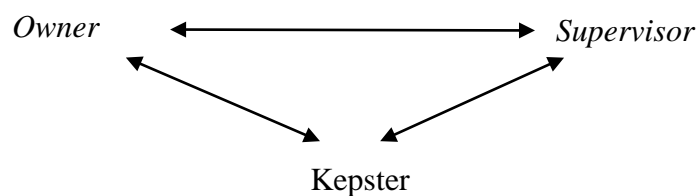
Peneliti melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Dengan tujuan memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

⁴⁰ Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta: LKIS, 2007), hlm. 99.



Gambar 4. Triangulasi Metode Pengumpulan Data⁴¹

Pengecekan data dengan menggunakan triangulasi metode didapat dari metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang akan dibandingkan hasilnya.



Gambar 5. Triangulasi Sumber Data⁴²

Sedangkan triangulasi sumber data, dilakukan dengan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data menggunakan metode pengumpulan data yang sama. Dalam hal ini, peneliti mengecek derajat kepercayaan sumber dengan melakukan wawancara pada informan yang berbeda-beda.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm.372

⁴² *Ibid*, hlm. 372

I. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam penelitian skripsi ini maka peneliti membagi dalam empat bab, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab pertama, pendahuluan yang berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, gambaran umum Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta yang meliputi, sejarah dan letak geografis, visi dan misi, struktur organisasi, *job description* dan pola oprasional Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta.

Bab ketiga, standar kinerja karyawan Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta yang meliputi penetapan standar kinerja dan implementasi standar kinerja.

Bab keempat, penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran.

Sedangkan bagian daftar akhir sebagai pelengkap dalam skripsi ini, dicantumkan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta hasil yang diperoleh seperti yang telah didiskripsikan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Aktifitas penetapan standar kinerja di Azzahra Salon & Spa Muslimah dilakukan oleh *General Manager* bekerjasama dengan *Bussines Development* dan jajaran staff. Penetapan dimulai dari proses analisis pekerjaan yang menghasilkan *job description* kemudian dilakukan penyusunan dokumen standar kinerja dari indikator- indikator yang terdapat dalam standar kinerja. Tahap penyusunan target kerja dilakukan setiap satu tahun sekali, pada saat menyusun RKAP atau Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan.
2. Standar kinerja di Azzahra Salon & Spa Muslimah yang berbentuk *task priority* bagi staff dan SOP bagi pengelola salon diimplementasikan melalui proses penjelasan terhadap tujuan standar kinerja agar tercipta kesamaan kinerja karyawan dalam satu level jabatan yang sama, sosialisasi setiap satu minggu sekali, pelatihan dilakukan untuk karyawan baru dengan metode pendampingan secara berkelanjutan, penilaian dan pengawasan terhadap aktifitas pekerjaan

staff dilakukan oleh *General Manager* sedangkan untuk kapster dan FO dilakukan oleh SPV dan Manajer SDM.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran-saran dalam upaya memajukan kinerja karyawan Azzahra Salon & Spa Muslimah diantaranya:

1. Standar kinerja yang sudah ada perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan secara periodik.
2. Apabila terjadi perbaikan standar kinerja perlu dilakukan pencatatan yang terstruktur dan sistematis sehingga mempermudah apabila akan melakukan pengembangan.
3. Penilaian yang sudah ada sebaiknya dilakukan secara struktural.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja (Performance Management System) Panduan Praktis untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metodologi Penelitian Dakwah*, Bandung : CV. Pustaka Mulia, 2003.
- Azzahra, “Always Syar’I in Beauty”, <http://www.azzahra-salon.com/content/azzahra.php> diakses pada tanggal 21 Februari 2012
- Bernardine R. Wirjana, *Mencapai Manajemen Berkualitas, Kinerja, Program*, Yogyakarta: Andi, 2007.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial : Format Kuantitatif dan Kualitatif*, Surabaya : Airlangga University, 2001.
- Cokroaminoto, “Menyusun Standar Kinerja Karyawan: Respon untuk Sausan”, <http://cokroaminoto.wordpress.com/> diakses pada tanggal 2 April 2012.
- Departemen RI Inspektorat Jendral, *Standar Operasional Prosedur (SOP)*, Jurnal, 2009.
- Esy Nur Aisyah, *Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Sistem Bagi Hasil pada Tabungan Mudharabah (Studi pada BMT MUU Cabang Wonorojo Pasuruhan)*, skripsi tidak diterbitkan, Malang : Fakultas Ekonomi, UIN Malang, 2008.
- Gagas Ulung, *Muslimah Only 75 Salon Spa, Pusat Kebugaran dan Kolam Renang untuk Muslimah di Jabodetabek, Bandung, Semarang, Solo dan Jogjakarta*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2006.
- Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Malang: UMM Press, 2008.
- Ikhwan Hendra Pradana, *Penentuan Prioritas Standard Operating Procedure (SOP) Proses Bisnis dengan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) (Studi Kasus UKM Kuliner “Kiken Soup”)*, skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta : Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga, 2011.

- Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta : Gramedia, 1991.
- Mulyadi dan Johny Setiawan, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen edisi ke 2 cet 1*, Jakarta : Salemba Empat, 2001.
- Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, Yogyakarta: LKIS, 2007.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar*, Jakarta : Bina Aksara, 1989.
- Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- T. Hani Handoko, M.B.A, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2008.
- Tim Peneliti Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1989.
- Tjipto Atmoko, “Standar Oprasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah”; <http://resources.unpad.ac.id/> diakses pada tanggal 4 April 2012.
- Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Press, 2010.
- Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.

LAMPIRAN 1
SURAT IJIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856 Fax (0274), 552230 Yogyakarta 55221

BUKTI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : UIN/2/Kajur/PP.00.9/*M.D*/232/*VIII*/2012

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Dian Permata Sari
NIM	: 08240024
Semester	: VIII (delapan)
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	: Standar kinerja Karyawan Azzahra Salon dan Spa Muslimah

telah melaksanakan seminar proposal pada tanggal 24 Juli 2012 dan proposal telah diperbaiki serta siap untuk dilakukan penelitian.

Yogyakarta, 06 Agustus 2012

Mengetahui:
a.n. Dekan,
Ketua Jurusan



Estimah, M.Pd
NIP. 19690401 199403 2 002

Pembimbing,

Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., MM
NIP. 19760616 200501 2 002



KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH
 Jl. Marsda Adisucipto, Telepon (0274) 515856 Fax (0274) 52230
 Yogyakarta 55221

Nomor : UIN.02/DD.1/PP.009/1067/2012
 Lamp.. : 1 Proposal .
 Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yogyakarta, 7 Agustus 2012
 Kepada Yth.,
 Gubernur Pemerintah Provinsi DIY
 c.q. Kabiro Administrasi Pembangunan
 Setda Provinsi DIY
 Kepatihan, Danurejan
 di Yogyakarta 55213

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, terkait dengan bahan penulisan skripsi/ thesis, dengan ini mohon izin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa kami Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dibawah ini :

Nama : Dian Permata Sari
 NIM : 08240022
 Semester : VIII
 Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)
 Alamat sekarang : Jalan Gejayan No. 15 A Kepuh Klitren Gondokusuman Yk.
 Pembimbing skripsi : Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi.,MM.
 Judul Skripsi : Standar Kinerja Karyawan Azzahra Salon & Spa Muslimah Yogyakarta
 Metodologi penelitian : Deskriptif Kualitatif
 Waktu : 08 Agustus s.d. 08 November 2012

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian atas izin dan kerjasama Saudara diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb
 a.n. Dekan
 Pembantu Dekan I,



Dr. Musthofa, M.Si.
 NIP. 19680103 199503 1 001

Tembusan :

1. Dekan (sebagai laporan);
2. Yang bersangkutan;
3. Pertinggal.



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515866, 562682

EMAIL : perizinan@jogja.go.id EMAIL INTRANET : perizinan@intra.jogja.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/2202
5778/34

Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/7247/N/8/2012 Tanggal : 08/08/2012

Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
5. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 38/I.2/2004 tentang Pemberian izin/Rekomendasi Penelitian/Pendataan/Survei/KN/PKL di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dijijinkan Kepada : Nama : DIAN PERMATA SARI NO MHS / NIM : 08240024
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah - UIN SUKA Yogyakarta
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Penanggungjawab : Ruspita Rani Pertiwi, S. Psi., MM
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : STANDAR KINERJA KARYAWAN AZZAHRA SALON DAN SPA MUSLIMAH

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 08/08/2012 Sampai 08/11/2012
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan -ketentuan tersebut diatas
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan
Pemegang Izin

DIAN PERMATA SARI

Dikeluarkan di : Yogyakarta
pada Tanggal : 9-8-2012

An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris

Drs. HARDONO
NIP. 195804101985031013

Tembusan Kepada :

1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda Prop. DIY
3. Pengelola Azzahra Salon & SPA Muslimah Yogyakarta
4. Ybs.



SALON & SPA MUSLIMAH

AZ ZAHRA

Unit 1 : Jl. Jogokaryan 35 Yogyakarta, Telp. (0274) 3151295
 Unit 2 : Jl. Nyai ahmad Dahlan 63 (Kauman) Yogyakarta, Telp. (0274) 315195 Fax. : (0274) 375195
 Unit 3 : Gedung Asri Medical Center, Jl. HOS Cokroaminoto N0. 17 YK, Telp. (0274) 618060
 www.azzahra-salon.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No : 087 /AZ/IX/2012

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Aisyah Haifani, ST
 Jabatan : Pimpinan Azzahra Salon&Spa Muslimah
 Alamat : Jl. Nyai Ahmad Dahlan No. 63 Kauman Yogyakarta 0274 375195

Menyatakan bahwa:

Nama : Dian Permana Sari
 NIM : 08240022
 Jurusan : Manajemen Dakwah
 Fakultas : Dakwah
 Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melakukan penelitian dengan judul “ **Standart Kinerja Karyawan Azzahra Salon& Spa Muslimah Yogyakarta**” dalam kurun waktu 21 Februari 2012 – 21 September 2012.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 Oktober 2012

Mengetahui,


 Nur Aisyah Haifani, ST
 Pimpinan Azzahra Salon&Spa Muslimah

LAMPIRAN 2
DOKUMENTASI
AZZAHRA SALON & SPA
MUSLIMAH

Visi Azzahra :

1. Membangun azzahra menjadi suatu pusat usaha *Beaties treatment of Women's Moslem* yang memperkenalkan dan sekaligus mengembangkan serta melestarikan salon yang mengutamakan bagi kaum wanita muslimah.
2. Menjadikan Azzahra unggul dalam mutu dan inovasi produk dan menempatkan diri sebagai Salon dan Spa yang beradaptasi kepada aturan yang bersifat muslim yang senantiasa mewarisi tradisi perawatan kesehatan dan kecantikan wanita muslimah.
3. Menjadikan Azzahra sebagai suatu "Graha Multiguna" yang memiliki fasilitas lengkap dan menyeluruh dan menyentuh segala kebutuhan wanita muslimah.

Misi Azzahra :

1. Mewujudkan kepuasan konsumen dengan pelayanan yang ramah serta melahirkan produk-produk perawatan kecantikan *paripurna* yang disesuaikan dengan keinginan dan selera kaum muslimah.
2. Menghasilkan produk-produk bermutu untuk memberikan ruang atau tempat bagi wanita muslimah untuk dapat rileks dan kenyamanan dalam memanjakan diri tanpa canggung untuk membuka auratnya (jilbab)

Slogan Azzahra : **"Always Syar'i Beauty"**.

994



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN

**SERTIFIKAT
IZIN GANGGUAN**

NOMOR : 503/009945.68.12/HO/2012

DIBERIKAN KEPADA

Nama : **TRI SUHENI**

Alamat : **Jl. Gambir Anom No.6 Ganjuran, Manukan RT.001 RW.003,
Condongcatur, Depok, Sleman Telp. 081392304005**

Badan Usaha : **PERORANGAN**

Tempat Usaha : **Jl. Perumnas No.19, Condongcatur, Depok, Sleman Telp.
081392304005 (HGB Nomor 1837 Desa Condongcatur luas
142,5 m²)**

Jenis Usaha : **SALON DAN SPA "AZZAHRA SALON & SPA MUSLIMAH
UNIT SETURAN"**

Sleman, 05 September 2012

a.n. Bupati Sleman

Kepala Kantor Pelayanan Perizinan



I WAYAN GUNDANA, S.H.

Pembina Tingkat I, IV/b

NIP 19590421 199103 1 004

Bertaku s.d. : 05 September 2017

Denah Lokasi Azzahra Salon & Spa Muslimah



Az-Zahra Telah memiliki 4 cabang, yaitu:

Unit 1 : Jl. Jogokaryan No. 35 Yogyakarta. Telp. (0274) 315129

Unit 2 : Jl. Nyai Ahmad Dahlan No.63 YK. Telp/Faks. (0274) 3151195

Unit 3 : Jl. Hos Cokroaminoto No. 17 Yogyakarta. Tlp (0274) 618060

Unit 4 : Jl. Perumnas Seturan (Utara Selokan Mataram) Condong Sari
Depok Sleman Yogyakarta Tlp (0274) 489897

SARANA DAN PRASARANA

1. Fasilitas
 - a. Gedung salon
 - b. Ruang Front Office
 - c. Ruang ber-AC
 - d. Ruang Rambut
 - e. Ruang Facial
 - f. Ruang Spa
 - g. Ruang Manicure-Pedicure (AMC)
 - h. Ruang Musholah (AMC)
2. Kapasitas

Azzahra Salon & Spa Muslimah memiliki 3 unit dengan kapasitas terdiri :

 - a. AMC
 - 1) 2 ruang Spa, lengkap dengan Bath-Up dan Shower
 - 2) 1 ruang Facial, yang terdiri dari 4 Bed Facial
 - 3) 1 ruang Manicure-Pedicure, terdiri dari 2 kursi manicure-pedicure
 - 4) 1 ruang ganti, lengkap dengan loker dan tempat gantungan baju
 - 5) 1 ruang kapster
 - 6) 1 ruang rambut, terdiri dari 8 kursi dan 2 tempat keramas
 - 7) 1 ruang Front Office
 - 8) 1 ruang tamu/ruang tunggu
 - 9) 1 ruang musholah
 - b. Kauman
 - 1) 1 ruang Spa, lengkap dengan Bath-Up, Shower dan kamar mandi
 - 2) 1 ruang Facial, terdiri dari 3 Bed Facial
 - 3) 1 ruang ganti, yang berfungsi juga sebagai musholah
 - 4) 1 ruang rambut, terdiri dari 4 kursi dan 1 tempat keramas
 - c. Jogokaryan
 - 1) 1 ruang Spa, terdapat Bath-Up, Shower dan kamar mandi
 - 2) 1 ruang Facial, terdiri dari 2 Bed Facial
 - 3) 1 ruang rambut terdiri dari 4 kursi dan 1 tempat keramas
3. Peralatan
 - a. AMC
 - 1) Ruang Spa :
 - 2 Steam badan
 - 2) Ruang Facial
 - 2 Steam wajah (Fapazon)
 - 2 Lampu facial
 - 1 Netralizer
 - 2 Trolley Facial
 - 1 HF
 - 3) Ruang Rambut
 - 3 Steam rambut
 - 2 Bak Shampoing
 - 4 Trolley rambut
 - 4 Hair dryer
 - 6 Gunting

- 4 gunting zigzak
 - 2 Catok rambut
- 4) Ruang Front Office
- 1 Set Komputer
 - 1 Printer

b. KAUMAN

- 1) Ruang Spa
- 1 Steam badan, 1 Trolley
- 2) Ruang Facial
- 1 ruang Steam wajah (Fapazon), 1 HF
 - 1 Lampu Facial
- 3) Ruang Rambut
- 1 Steam rambut
 - 1 Bag Shampoing
 - 2 Trolley rambut
 - 2 Hair drayer
 - 6 gunting
 - 2 gunting Zigzag
 - 2 Catok rambut

c. JOGOKARYAN

- 1) Ruang Spa
- 1 Steam badan
- 2) Ruang Facial
- 1 Steam badan
 - 1 lampu wajah
 - 1 HF
- 3) Ruang Rambut
- 1 Bak Shampoing
 - 1 Steamer (Steam rambut)

AZAHRA
AZAHRA & SPA
Muslimah

ALKP
AZAHRA
Lembaga Kurus dan Pelatihan kecantikan

Always Syar'i in Beauty

DISKON
50%

ALAMAT :
Jl. Perummas Sekuran (Utara Selokan), Yogyakarta
Telp. 0274 - 489897

ALAMAT :
Unit 1 : Jl. Jagakaryan No 35, Yogyakarta, Telp. 0274 3151295
Unit 2 : Jl Nyai Ahmad Dahlan No 63 (Gumuruh) Yogyakarta, Telp/fax 0274-375135
Unit 3 : Gedung Auri Medical Center, Jl. Hutan Kelapa No 10, Yogyakarta, Telp. 0274-548889
Unit 4 : Jl. Perummas Sekuran (Utara Selokan) Yogyakarta, Telp. 0274-489897
Call Center: 0274-3151295
Website: www.azahra-salon.com
Facebook: azahra_salonspa@yahoo.co.id

Lokasi



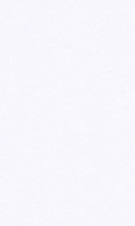
Spa Zahra
Body Treatment, Perawatan Payudara, Lulur, Masker, Steam, Rendam, Bilas, Ratus V, Body Lotion, Drink
200.000

Spa Muslimah
Body Treatment, Perawatan Payudara, Lulur, Masker, Steam, Rendam, Bilas, Body Lotion, Ratus V, Drink
350.000

Spa Nikah
Bekal Perawatan Pra Nikah
Mulai dari Rp 400.000

Spa Muslimah
Bekal Up Pengantin Muslimah
Mulai dari Rp 1.000.000

Spa Muslimah
Bekal Up Wisuda + Jilbab Cantik
Mulai dari Rp 75.000

<p>Perawatan Rambut</p> <ul style="list-style-type: none"> Gunting 12.000 GCB 18.000 Creambath Ginseng 30.000 Creambath Alpokat 30.000 Creambath Lidah Buaya 30.000 Creambath Anti Dandruf 30.000 Creambath Rainbow 35.000 Creambath Strawberry 40.000 Creambath Chocolate 40.000 Creambath Vanilla Milk 40.000 Creambath Mint Sorbet 40.000 Hair Mask 45.000 Hair Spa 50.000 Hair Treatment 55.000 Toning 80.000 Colouring 120.000 Catok 30.000 Rebonding 150.000 <p><i>Perawatan rambut yang paling banyak disukai</i></p>	<p>Perawatan Wajah</p> <ul style="list-style-type: none"> Facial Refreshing Aromatic 40.000 Fruit Facial 35.000 (Lemon, Bengkoang, Ketimun) Facial Vital Nutrition 50.000 Facial Lightening 40.000 Facial Mumlisari 40.000 Facial Totok 65.000 Totok Wajah 45.000 <p>Perawatan Tangan dan Kaki</p> <ul style="list-style-type: none"> Foot Spa 32.000 Hand Spa 28.000 Manicure 32.000 Pedicure 36.000 	<p>Perawatan Tubuh</p> <ul style="list-style-type: none"> Body Treatment 45.000 Lulur (Green tea, Strawberry, Chocolate) 35.000 Rendam Susu 30.000 Rendam Rempah 30.000 Perawatan Payudara 30.000 Ratus V 30.000
		
<p>Aromatic Treatment</p> <p>Chocolate, Strawberry, Green tea (Creambath, Masker Wajah, Lulur, Masker Badan)</p> <p>110.000</p>		

SDM (Sumber Daya Manusia)

SDM Profesional Azzahra Salon & Spa Muslimah dapat diandalkan karena rata-rata telah berpengalaman dengan latar belakang pendidikan sesuai dengan bidangnya. Selalu mengedepankan pelayanan dengan prioritas utama.

A. Kepegawaian

1. Persyaratan pegawai adalah :
 - a. Warga Negara Indonesia
 - b. Beragama Islam
 - c. Sehat jasmani dan rohani
 - d. Berusia antara 18 – 30 tahun pada saat penerimaan pegawai, kecuali untuk jabatan manager atau tenaga yang mempunyai keahlian khusus.
 - e. Tunduk dan taat pada peraturan dan ketentuan Azzahra Salon & Spa Muslimah
 - f. Latar belakang Pendidikan Kecantikan (apabila lowongan kapster)
2. Penerimaan Pegawai
Calon pegawai yang dapat diterima oleh Azzahra Salon & Spa Muslimah adalah :
 - a. Calon pegawai yang telah memenuhi syarat dan kualifikasi yang telah ditentukan Azzahra Salon & Spa Muslimah
 - b. Lulus dalam tes seleksi penerimaan calon pegawai yang diselenggarakan oleh pihak manajemen Azzahra Salon & Spa Muslimah dan masuk tahap On The Job Training (OJT)
 - c. Lulus dalam tahap On The Job Training
3. Penempatan dan Pengalihan Tugas Pegawai
Penempatan dan pengalihan tugas pegawai didasarkan pada :
 - a. Kebutuhan Azzahra Salon & Spa Muslimah
 - b. Pendayagunaan potensi dan ketrampilan (Skill) pegawai.

B. Tata Tertib Karyawan

1. Kewajiban Karyawan

Setiap karyawan berkewajiban ;

- a. Semua karyawan Azzahra wajib menandatangani surat Kontrak Kerja (Baik Masa OJT maupun kontrak 1 tahun)
- b. Mentaati peraturan perusahaan, ketentuan dan prosedur kerja baik yang tertulis maupun tidak tertulis yang berlaku dan yang akan diberlakukan di Azzahra Salon & Spa muslimah
- c. Bersikap sopan santun sesuai dengan norma agama dan budaya Azzahra Salon & Spa Muslimah
- d. Bersikap menghormati, tersenyum, dan ramah kepada costumer/pelanggan
- e. Bekerjasama dengan manajemen, rekan kerja dan bersikap saling menghormati, mengerti dan menghargai hak dan kewajibannya masing-masing.
- f. Datang dan pulang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan melakukan absensi tanpa diwakilkan dengan mencatat jam masuk pada lembar absensi yang telah disediakan.
- g. Mengenakan pakaian seragam sesuai dengan ketentuan Azzahra Salon & Spa Muslimah
- h. Semua karyawan wajib berpenampilan rapi, bersih, berdandan/berhias (mengenakan eyeshadow, blush On, lipstick)

- i. Semua karyawan wajib bersepatu dan mengenakan tanda pengenal (PIN) bagi kapster dan manager, Name Tag bagi Staff pada jam kerja.
- j. Semua karyawan Azzahra wajib melaksanakan sholat Dhuha.
- k. Melaksanakan dan bertanggungjawab atas tugas pekerjaannya dengan mengikuti dan mematuhi pada ketentuan yang telah ditetapkan Azzahra Salon & Spa Muslimah
- l. Memelihara dan memegang teguh seluruh rahasia pekerjaan, rahasia jabatan maupun rahasia lembaga Azzahra Salon & Spa Muslimah.
- m. Menjaga, memelihara dan meningkatkan citra dan nama baik Azzahra Salon & Spa Muslimah
- n. Menciptakan dan memelihara suasana lingkungan kerja yang kondusif dan harmonis.
- o. Memberikan keteladanan dan motivasi, bersikap tegas, adil dan bijaksana terhadap rekan kerja atau bawahan.
- p. Bekerja dengan jujur, tertib dan cermat untuk kepentingan Azzahra Salon & Spa Muslimah.
- q. Mencegah dan melaporkan dengan segera kepada atasan, manager atau staf yang terkait apabila mengetahui ada hal yang menimbulkan bahaya atau kerugian terhadap Azzahra.
- r. Mengikuti kegiatan resmi yang diselenggarakan oleh Azzahra Salon & Spa Muslimah
- s. Melakukan pekerjaan dengan baik, penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab.
- t. Menggunakan, menjaga dan memelihara dengan baik, efektif dan efisien fasilitas Azzahra Salon & Spa Muslimah

2. Petunjuk/Standart Operasional Prcsedur (SOP) Kerja Karyawan

- a. Semua karyawan Azzahra baik staff, manager dan kapster wajib piket :
 - 1) Membersihkan ruang tamu/ruang tunggu costumer
 - 2) Membersihkan ruang Front Office
 - 3) Membersihkan ruang perawatan dan area kerja
 - 4) Membersihkan ruang pantry, wastafel, shower, bath-up, dan kamar mandi/kamar kecil.
 - 5) Mendisplay/menata ruang tamu dan ruang perawatan
 - 6) Mengecek dan menyiapkan alat-alat perawatan, bahan kosmetik, alat dan perlengkapan kantor (brosur, nota pembayaran, dll).
- b. Pkl. 08.45 semua karyawan Azzahra harus sudah berada di ruang tamu dan siap menerima dan melayani tamu/costumer yang datang :
 - 1) Membukakan pintu masuk salon dan pintu perawatan
 - 2) Menyambut tamu dengan berdiri, senyum dan ramah (mengucapkan "salam" dan "selamat datang di Azzahra")
 - 3) Front Office :
 - a) Berdiri, salam (kedua telapak tangan didada), "ada yang bisa kami bantu "
 - b) Menanyakan kabar costumer,
 - c) Menanyakan keluhan,
 - d) Memberikan saran perawatan
 - e) Menawarkan promo,
 - f) Mencatat pesan perawatan,

- g) Mempersilahkan untuk menunggu beberapa menit,
 - h) Menawarkan minum dan menawarkan permen
 - i) Mempersilahkan membaca majalah.
 - j) Mengulang /membacakan dan menjelaskan perawatan yang telah dilakukan (selesai perawatan)
 - k) Menyebutkan besarnya total pembayaran
 - l) Setelah semua transaksi selesai menanyakan "ada yang masih bisa kami bantu"
 - m) Kedua telapak tangan didada memberi salam dan trimakasih
- c. Semua kapster yang bertugas wajib :
- 1) Selalu tersenyum, ramah menyebutkan nama costumer yang akan dilayani
 - 2) Mengulang/membacakan pesanan perawatan yang akan dilakukan dan kosmetik yang akan digunakan
 - 3) Menanggapi segala keluhan costumer
 - 4) Mempromokan menu/perawatan selanjutnya,
 - 5) Menemani,melayani sampai perawatan selesai
 - 6) Mengantarkan ke tempat pembayaran,menunggu
 - 7) Membukakan pintu keluar sambil tersenyum, mengucapkan terimakasih, salam dan "selamat datang kembali ke Azzahra".
- d. Semua karyawan Azzahra baik staf, manager maupun kapster istirahat maximal 30 menit (ishoma).
- e. Semua karyawan Azzahra baik staf, manager maupun kapster wajib berdandan kembali setelah istirahat siang dan siap bertugas lagi.
- f. Semua karyawan Azzahra baik staf, manager maupun kapster wajib membersihkan dan merapikan kembali area kerja sebelum melayani costumer lagi atau sebelum meninggalkan area kerja/salon.
- g. Setiap perizinan harus diketahui manager minimal 1 hari sebelumnya, dan jika sakit lebih dari 2 hari harus menyertakan surat dokter.

3. Larangan

Setiap karyawan dilarang :

- a. Absen kerja dan atau meninggalkan lingkungan Azzahra Salon & Spa Muslimah pada jam kerja tanpa mendapat ijin dari manager atau pihak yang berwenang
- b. Melakukan pemalsuan dan atau penghilangan dan atau bermaksud menghilangkan dengan sengaja dokumen, ijazah, nota-nota, faktur maupun surat-surat penting milik Azzahra Salon & Spa Muslimah.
- c. Membawa dan atau menggunakan kosmetik barang-barang/alat-alat milik Azzahra Salon & Spa Muslimah di luar lingkungan kerja untuk kepentingan pribadi tanpa ijin dari pihak yang berwenang.
- d. Menghilangkan atau merusak perlengkapan, sarana dan prasarana kerja
- e. Melakukan kerjasama dengan pihak lain yang dapat menimbulkan kerugian bagi Azzahra Salon & Spa Muslimah.
- f. Minum-minuman keras, mabuk, memakai obat bius/narkoba, penyalahgunaan obat-obata terlarang baik dilingkungan Azzahra maupun diluar lingkungan Azzahra .
- g. Melakukan tindak asusila, hamil sebelum menikah dan atau perjudian baik di lingkungan Azzahra maupun di luar Azzahra.

- h. Menipu Azzahra Salon & Spa Muslimah/teman sekerja dan memperdagangkan barang terlarang baik di lingkungan Azzahra maupun di luar lingkungan Azzahra
- i. Bertengkar, berkelahi ataupun melakukan tindakan kekerasan pada rekan kerja atau orang lain.
- j. Memberikan hasutan kepada orang lain dan atau rekan sekerja untuk melakukan suatu perbuatan yang bertentangan dengan hukum atau bertentangan dengan norma-norma serta peraturan perundangan yang berlaku.
- k. Melakukan pekerjaan di luar kemampuannya dan berakibat membahayakan diri dan orang lain, kecuali mendapat persetujuan dari atasan yang berwenang.
- l. Melakukan kegiatan yang tidak produktif pada jam kerja.
- m. Sengaja menunda melakukan pekerjaan tanpa alasan dan tanpa persetujuan dari atasan yang berwenang.
- n. Sengaja merubah/mengatur jadwal sendiri tanpa mengetahui Manager atau tugas yang wewenang.
- o. Tidak mematuhi atau menolak perintah atasan (insubordinasi).

C. Pelanggaran dan Punishment

i. Pelanggaran

Nama Pelanggaran	Denda
1. Telat lebih dari jam masuk kerja (> 0.8.00 / > 11.00)	Rp 1500,00
2. Tidak menggunakan seragam	Rp 2000,00
3. Tidak bermake-Up	Rp 2000,00
4. Tidak bersepatu	Rp 2000,00
5. Tidak mengenakan PIN/Name Tag	Rp 2000,00
6. Tidak Cultum tanpa izin	Rp 2.000,00
7. Tidak mengikuti senam tanpa izin	Rp 5.000,00

ii. Punishment

1. Pelanggaran yang dilakukan maksimal 3x dalam 1 bulan maka yang bersangkutan mendapat Surat Peringatan (SP 1).
2. Jika yang bersangkutan telah mendapatkan SP 1, kemudian melakukan pelanggaran yang sama maksimal 3x dalam 1 bulan, maka yang bersangkutan mendapat Surat Peringatan berupa SP 2.
3. Jika yang bersangkutan telah mendapatkan catatan Merah berupa SP 2, kemudian terbukti melakukan kesalahan kembali, atau yang bersangkutan mengindahkan tata tertib atau terbukti telah melakukan pelanggaran yang merugikan Azzahra Salon & Spa Muslimah maka yang bersangkutan mendapatkan Surat Peringatan berupa SP 3.

III. Surat Peringatan (SP)

1. Surat Peringatan Satu (SP 1), berbunyi : Teguran
2. Surat Peringatan dua (SP 2), berbunyi : Teguran dan Sanksi Skors 1 minggu.
3. Surat Peringatan tiga (SP 3), berbunyi : PHK

D. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

1. Karyawan wajib menjaga keselamatan dan kesehatan kerja sesuai dengan bidangnya sesuai dengan bidangnya masing-masing.
2. Karyawan wajib memelihara perlengkapan, sarana dan prasarana kerjanya dengan sebaik-baiknya.
3. Azzahra Salon & Spa Muslimah bekerjasama dengan karyawan mengupayakan terciptanya lingkungan kerja yang aman, sehat dan sejahtera, bebas dari kecelakaan, kebakaran, peledakan, pencemaran lingkungan dan penyakit.

E. Waktu Kerja

1. Ketentuan Umum
 - a. Waktu kerja adalah waktu yang telah ditetapkan oleh Azzahra Salon & Spa Muslimah yang harus ditaati oleh karyawan untuk melaksanakan tugas-tugas yang ditetapkan oleh Azzahra.
 - b. Waktu kerja ditetapkan berdasarkan hari kerja, dan berlaku baik bagi semua karyawan dengan system nonshift maupun karyawan dengan system 2 shift.
2. Ketentuan Khusus
 - a. Karyawan Non Shift
Hari kerja dalam satu bulan ditetapkan sesuai dengan kalender nasional dan libur pada hari minggu dan libur nasional.
 - b. Karyawan 2 Shift
Waktu kerja dan hari libur dalam 1 bulan ditetapkan sesuai yang telah ditetapkan oleh Azzahra Salon & Spa Muslimah.
3. Waktu dan komposisi Kerja Karyawan
 - a. Waktu Kerja Karyawan Non Shift

No.	Bagian	Hari Kerja	Waktu Kerja
1.	Administrasi	Senin - Sabtu	09.00-17.00
2.	Keuangan	Senin - Sabtu	09.00-17.00
3.	Marketing	Senin - Sabtu	09.00-17.00
4.	Supervisor	Senin - Sabtu	09.00-17.00

b. Waktu Kerja Karyawan 2 Shift

No.	Bagian	Hari Kerja	Waktu Kerja	
			Shift Pagi	Shift Siang
1.	Kapster	Senin - Minggu	08.00-17.00	11.00-20.00
2.	Stockist	Senin - Minggu	08.00-17.00	11.00-20.00

4. Ketentuan lain – lain

- a) Perubahan shift atau jumlah kapster dalam setiap shift harus diajukan ke atasan secara berjenjang dan tertulis.
- b) Pengawasan dilakukan oleh atasan secara berjenjang sesuai garis koordinasi dan tanggung jawab dalam struktur organisasi yang berlaku di Azzahra Salon & Spa Muslimah
- c) Hal lain dari ketentuan ini merupakan wewenang Pimpinan (Owner Azzahra Salon & Spa Muslimah)

5. Tukar Shift

Setiap karyawan yang bekerja dengan jadwal shift maka diberi kebijakan untuk melakukan Tukar Shift dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tukar shift hanya diperbolehkan maksimal 2 kali pengajuan (baik yang mengajukan maupun kapster pengganti masing – masing dihitung 1 kali)
2. Tukar shift hanya diperbolehkan dengan kondisi :
 - a. Keadaan dan kepentingan yang dipermauklumi
 - b. Karyawan dengan status: karyawan Tetap dan kontrak tetap
 - c. Form tukar shift diserahkan ke Supervisor sebelum tukar shift dilaksanakan terkecuali dalam keadaan mendesak, alasan jelas dan dapat dipermauklumi.
 - d. Karyawan yang melanggar ketentuan ini dapat dikenakan sanksi berupa pemotongan uang makan sebesar 10% per sekali pelanggaran.
6. Karyawan dengan status On Job Training (OJT) tidak boleh tukar shift.
 - a. Make Up Manten : Rp 130.000,- Atau sesuai dengan harga Rias dg rumus yg sdh ditentukan dan OT
 - b. Seminar : Rp 20.000,-
 - c. Make Up Wisuda : Rp 10 % & Uang Makan dan OT
 - d. Tunjangan Jabatan : Rp xxxx (berdasarkan kebijaksanaan perusahaan)
 - e. Cuti 12 hari dalam satu tahun jika sudah menjalani masa kerja selama lebih dari 2 tahun.
 - f. Cuti menikah selama 1 minggu
 - g. Cuti hamil dan melahirkan selama 3 bulan.
 - h. Sakit/tjin lebih dari 2 minggu dianggap cuti.
 - i. Sakit ketika datang bulan boleh libur 1 hari
 - j. Kesejahteraan karyawan : 1 minggu sekali ada vitamin
 - k. Apabila mengundurkan diri wajib mengajukan surat pengunduran minimal 2 minggu sebelumnya.

7. Tukar Libur

Setiap karyawan yang bekerja dengan jadwal shift maka diberi kebijakan untuk melakukan libur dan tukar libur dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Kapster libur 1 minggu 1 kali dengan jadwal yang sudah di tentukan.

- b. Dalam keadaan mendesak karyawan tetap atau karyawan kontrak tetap dapat melakukan tukar libur dengan karyawan yang lain.
- c. Tukar libur hanya diperbolehkan maksimal 1 kali pengajuan dan dalam keadaan yang dipermaflumi.
- d. Form tukar libur diserahkan ke Supervisor sebelum tukar libur dilaksanakan terkecuali dalam keadaan mendesak, alasan jelas dan dapat dipermaflumi.
- e. Karyawan yang melanggar ketentuan ini dapat dikenakan sanksi berupa pemotongan uang makan sebesar 10% per sekali pelanggaran

8. Lembur

Waktu kerja lembur adalah waktu kerja yang dilakukan di luar jam kerja biasa atas perintah atasan langsung dan dilaksanakan tiap-tiap kali jika melebihi 30 menit. Karyawan Lembur merupakan hak dan kewajiban karyawan untuk melancarkan operasional Azzahra Salon & Spa Muslimah, dilaksanakan dalam keadaan sebagai berikut:

- a. Untuk melaksanakan kerja yang telah ditentukan
- b. Pada saat – saat tertentu yang memerlukan kerja lembur dan tidak dapat ditanggihkan
- c. Dalam keadaan mendesak untuk kepentingan Azzahra Salon & Spa Muslimah
- d. Karyawan yang melaksanakan lembur dan secara tertib melaksanakan prosedur lembur lembur diberikan upah lembur.
- e. Besarnya nominal upah lembur berdasarkan ketentuan, peraturan dan atau surat keputusan Pimpinan yang diberlakukan dan telah disahkan
- f. Prosedur lembur :
 - a) Karyawan melaksanakan lembur atas instruksi Pimpinan
 - b) Karyawan yang melaksanakan lembur harus mengisi form lembur di unit tempat lembur dilaksanakan secara lengkap dan jelas.
 - c) Form lembur diserahkan ke bagian Administrasi untuk di verifikasi setiap bulan tanggal 01 bulan berikutnya
 - d) Sebelumnya diserahkan ke bagian Administrasi harus meminta pengesahan dan persetujuan secara berjenjang sesuai jabatan structural Azzahra Salon & Spa Muslimah.
 - e) Lembur yang telah direkap secara keseluruhan, diajukan ke pimpinan untuk disahkan
 - f) Pendistribusian upah lembur setiap tanggal 15 bulan berikutnya.

JOB DESCRIPTION

- **FRONT OFFICE (FO)**
 - ✓ Melayani Klien / Tamu
 - ✓ Menerima Telpon
 - ✓ Menjadwalkan Parawatan Klien
 - ✓ Menjaga Kebersihan & Penampilan Salon
 - ✓ Memperindah dan Menjaga Kerapian Salon (menyiram tanaman, menata sandal)
 - ✓ Membantu Kapster jika diperlukan (sesuai kemampuan)
 - ✓ Membantu Staff Kantor jika diperlukan (sesuai kemampuan)

- **STAFF KANTOR**
 - ✓ Mengurusi masalah Club (Pendaftaran AMC, Surat-menyurat)
 - ✓ Membantu Pimpinan / Menghandle (Penggajian)
 - ✓ Menjaga kebersihan tempat kerja
 - ✓ Menjaga alat2 kantor (up to date anti virus)
 - ✓ Mendata alat2 dan bahan salon yang perlu diservis / diganti
 - ✓ Pengecekan barang2 kepemilikan (inventarisasi salon)
 - ✓ Mengawasi kesehatan alat2 salon
 - ✓ Menangani Paket Pernikahan
 - ✓ Mengawasi dan menjaga kenyamanan Salon
 - ✓ Menjaga ketertiban salon.
 - ✓ Mengatur jadwal Kapster berikut perijinan karyawan.
 - ✓ Mencarikan Ustadz untuk jumat pagi.
 - ✓ Berhak menegur Kapster untuk tidak berisik & makan di ruang kerja.

- **KAPSTER KEPALA**
 - ✓ Bertanggung jawab mengganti Kapster yang tidak masuk.
 - ✓ Mendata alat2 dan bahan salon yang perlu diservis / diganti
 - ✓ Pengecekan barang2 kepemilikan (inventarisasi salon)
 - ✓ Mengawasi kesehatan alat2 salon
 - ✓ Menangani Paket Pernikahan
 - ✓ Mengawasi dan menjaga kenyamanan Salon
 - ✓ Menjaga ketertiban salon.
 - ✓ Mengatur jadwal Kapster berikut perijinan karyawan.

- **KESEJAHTERAAN KARYAWAN**

- ✓ Pemberian Vitamin pada karyawan setiap hari Jum'at

- **TATA TERTIB**

TATA TERTIB SALON

1. Datang minimal 5 – 10 mnt sebelum jam salon buka
2. Mengikuti Kultum yang diadakan setiap Hari Senin dan diharapkan tidak terlambat. Tidak ikut kultum dikenakan sanksi pemotongan Rp. 2.500,-
3. Apabila akan ijin minimal satu hari sebelumnya harus memberitahu dan mencari penggantinya.
4. Dilarang mengganti sendiri jadwal kerja dari yang sudah ditentukan
5. Terlambat akan dikenai sanksi pemotongan Rp 1.500/terlambat
6. Mengenakan seragam setiap
 - Senin & Kamis : Seragam Rompi Merah
 - Selasa & Jum'at : Batik (Nuansa Merah Maroon)
 - Rabu & Sabtu : Pink
 - Ahad : Bebas dengan bawahan rok.
 tapi apabila dibutuhkan utk hal-hal tertentu, boleh menggunakan celana.
7. Selalu berpakaian RAPI dan manis, PIN selalu dipakai, jangan lupa SELALU TERSENYUM, karena SENYUM itu adalah IBADAH
8. Piket pagi berkewajiban utk menjaga kebersihan pagi: menyapu, ngepel dan menyiapkan buka salon
9. Masuk siang sebelum pulang wajib membuang sampah, ngepel dan memeriksa bhw sudah tidak ada makanan tersisa BATH UP harus selalu tertutup, AC + Listrik selalu dimatikan.
10. Setiap pagi diusahakan SOLAT DHUHA 2 rokaat.
11. Shalat TEPAT WAKTU.
12. Yang piket kebersihan hari itu harus ngecek, korden2 yang kotor agar selalu tampak bersih.
13. Selalu dicek sandal-sandal dan sepatu di luar agar tidak berantakan.
14. Tidak menggunakan barang2 salon utk keperluan pribadi, HARAP karyawan membawa sendiri.
15. Mandi di Kamar Mandi Khusus Karyawan.
16. Nyuci di Tempat Cucian, BUKAN di Shower.
17. Kondisi Salon Harus selalu bersih.

Yogyakarta, 10 November 2007



TASK PRIORITY

Category

1	Urgent
2	Semi Urgent
3	Pending for further information
4	Cancel

Date : 26/12 - 31/12 2011.

NO	TASK ITEMS	DISPOSITION			REMARKS
		CATEGORY	PIC	DEADLINE	
1	Beli Busa fering & aromatherapy	Semi Urgent	Uly	31/12	1x kg, vnk ruang spa (2) - ruang baru (1)
2	Mencari attivel + membuat modul	Urgent	Uly	31/12	Membuat fasilitas kegiatan bagi TMS
3	Rias Manti Musim	Urgent	Uly	24/12	Manti Musim, cari disamping
4	Membuat Laporan Operasional Cash	Urgent	Uly	31/12	Sub rumus & pedoman operasional cash
5	Rias Manti Musim	Urgent	Uly	31/12	Rias Manti
6	Membuat Laporan Operasional Cash	Urgent	Uly	31/12	Kelisis, jmlh perunt. Bulan 12-2011
7	Service Papan (2)	Urgent	Uly	27/12	Upr tbbic kelor, air mienccot, jelp. Pias
8	Ngorek Papan Ruang Spa	Semi Urgent	Uly	31/12	Paitan
9	Ngorek keran, baju perawat	Urgent	Uly	27/12	Papan boor sdh di perbaiki, Gms smpt
10	Ngorek kosmetik 2f facis & Urgent	Urgent	Uly	27/12	alzat, pmta ting Pias Dwi
11	Membuat sertifikat BC & LKP	Urgent	Uly	31/12	Baju perawat boye 2f Gm balik fe-
12	Membuat + Mckpknkan Opt. Cost	Urgent	Uly	27/12	Az. AMC, Ngorek ke Keluarn PIG. Atin
13	Membuat + Mckpknkan Opt. Cost	Urgent	Uly	27/12	Kosmetik boye 2f kosoang, unitk ketrakan
14	Membuat + Mckpknkan Opt. Cost	Urgent	Uly	27/12	Operasional salon
15	Membuat + Mckpknkan Opt. Cost	Urgent	Uly	27/12	Sopin 26, Roby 28, Kamis 29
16	Membuat + Mckpknkan Opt. Cost	Urgent	Uly	27/12	Upr foto (9 org) - Stevke, Azami + UEM
17	Membuat + Mckpknkan Opt. Cost	Urgent	Uly	27/12	Evaluas. E. Menentukan RAKAP 2012.
18	Membuat + Mckpknkan Opt. Cost	Urgent	Uly	27/12	Ekroet
19	Membuat + Mckpknkan Opt. Cost	Urgent	Uly	27/12	Solis, Ratih, Mutia
20	Membuat + Mckpknkan Opt. Cost	Urgent	Uly	27/12	Fe & Cf TE, Ulur & Cf TE

Prepared By

(Nur Aisyah Hafiani, ST)

Approval,



TASK PRIORITY

Category

1	Urgent
2	Semi Urgent
3	Pending for further information
4	Cancel

Date: 19/12 → 25/12 2011

NO	TASK ITEMS	DISPOSITION			REMARKS
		CATEGORY	PIC	DEADLINE	
1.	Pembekalan Siswa PKL (Cibin + Ika)	1.	Uly	19/12	Tjd Jur. Rambut, Ika Jur. Kulit.
2.	SMK-6 ya di Az. AME.	1	Uly	19/12.	Biaya Sepakat, kursus di awal dari Babu
3.	Mengadakan Kursus Hias Manti	1	Uly	19/12.	Ref. Mirna di kirim ulang, Sth Lap. sore
4.	Mengadakan Kursus Hias Manti	1	Uly	20/12.	Uj 15.30 sdt transfer 100.000.
5.	Membuat Laporan Biaya	1	Uly	20/12.	Biaya Paroban 50 tb, kursus 3 jt, Ujan 900 tb.
6.	Membuat Jadwal Kursus	1	Uly	20/12	Kegiatan belajar mengajar 1 bulan (13 x pertemuan)
7.	Membuat Materi / Modul + alat, bahan, kosmetik, kosmetik	1.	Uly	19-25/12	Modul = Make-up dasar, Hias Korsetif, make-up
8.	Membuat Jadwal masuk siswa PKL	1	Uly	19/12	Pen. Hias + Hias Manti.
9.	Laporan Perawatan dan Call Me Hygiene & Healthcare service	2.	Uly	20/12.	Perawatan rambut & produk sabun + sampo
10.	Membuat anggaran program Fasilitas R. spx. & Unit.	2	Uly	25/12	Mengembangkan Msh Kosmetik Virgin.

Prepared By

(Signature)

(Nur Aisyah Hafidhi, ST)

TASK PRIORITY

Category

1	Urgent
2	Semi Urgent
3	Pending for further information
4	Cancel

Date: 08 - 14 Desember 2011

NO	TASK ITEMS	DISPOSITION			REMARKS
		CATEGORY	PIC	DEADLINE	
1.	Persediaan STABO MILITASI UMY.	2	SPV	10/11	Mempersiapkan Goresur baru, Voucher, Banner dll.
2.	Membuat anggaran belanja SPA U/3 Unit	2	Uly	12/11	Lai. & sdh terbeli & glm terbeli
3.	Mempersiapkan peragaan peragaan bulan	1	Uly	14/11	Menghimping & mengecek apsean poster
4.	Membantu Pelanggan yg baru tuk Sabang ke Acehira	2	Uly	30/12	Melihat buku perawita & Nomor Anggota
5.	Menghimping Toko-toko Ribu + Erfin	2	Uly	09/12	Mencari Decakan toko-toko wajalan.
6.	Mempersiapkan Goresur + Voucher ac. lomba masuk di Gerd. AMC.	1	SPV	09/12	Peserta lomba masuk di Gerd. AMC, 12 kelompok (3 tim) & 3-4 org) Goresur/Voucher & 30 lembar
7.	Membuatkan Jadwal, Modul Reg. Belajar Mengajar siswa mg Ith. 2011/12	1	Uly	09/12	Kegiatan BM dimulai hari Senin 12/12/12 ke. Pambuat dasar.
8.	Promo Bulan U/Gulan Januari	1	Uly	21-12-11	Menenentukan Promo bulanan U/ perawitan Tel + CreamGoth. 1 bulsan & Paket. 1 Paket + Cr.
9.	Membuat Laporan Operasional Cash U/ Voucher 50 rb Milia Muhammadiyah	1	SPV	30/12	2. Uly + Cr. SBG analisis apakah trg terlalu murah Prosedr paling awal 10% , Gerd. at 10%.

Approval: 
 Prepared By: 
 (Nur Aisyah Haifani, ST)

TASK PRIORITY

Category

1	Urgent
2	Semi Urgent
3	Pending for further information
4	Cancel

12 - 07/12 - 2011.

TASK ITEMS	DISPOSITION			REMARKS
	CATEGORY	PIC	DEADLINE	
libar dan beresin Sabi Usaha Spa & peneraan. Therapis di lima cabang moont data belanja. Garang & netik / pantius Spa merdeka. Cbit- lias Usaha Spa	1	Uly	1/2	Perusaha Spa mempunyai standar (penerimaan), baikap, peneraan (pelayanan, produk, fasilitas) dll. Perencanaan, alat & kosmetik, makanan & tradisional.
anjia, survaif. Pantiq, peneraan - i, kosmetik Spa.	1	Uly	13/12	Pemakaian keagamaan diugui. Kasur, bingkai, p, mirta beth
nservice / Mengembalikan : Body steam, zon, Handker	1	Uly	5/12 - 13/12	Bepazon & Handker satu baik. Body steam 10 di perbaiki, & mengubak body steam baru.
gcecek absensi, UMI. Bonus - dll UK opzation tgl 1/12	1	Uly	1/12	Subah masuk kebagian keuangan.
illau kembali keaktifan masalah kit. Rebarzan. Pantiqan Azza	1	Uly	5/12	Sah dirapatkan & Pak Zayah, koordinasi Partis AMC. tgl 5/12.
1 Lomba Fashion show ankerdi Pringama Jl Kallorang @ Kiman	1	Uly	4/12	Juri & persesialisas dg pantiqutek + wali murid: mengon bucher & menyelar grosir.
nyuan Neteri Ann Basya kursus ce-lye Maiten Musimah Mb. Nikmah	1	Uly	10/12	Hib. Maiten via telp, Gm ada pertemuan & kepepatan.
gerek perhitungaran belajar me- lar - Sober, Struktur Program, Jabwala dul, kosmetik.	1	Uly	6/12	Sosial & Ujian. Gm ada, lembat penilaian praktk Gm ada.

Prepared By



Hafani, ST

SOP AZ-ZAHRA UNTUK PERAWATAN CUCI BLOW

MATA UJIAN	KOMPETENSI SOP AZ-ZAHRA	CARA PELAKSANAAN	KESALAHAN MUTLAK	KESALAHAN TIDAK MUTLAK	KET
1. CUCI BLOW	a. Melakukan persiapan kerja	a. Menyiapkan ruangan dengan memenuhi prinsip sanitasi dan hygiene b. Menyiapkan suasana lingkungan yang memenuhi prinsip keamanan, kenyamanan, ketenangan dan cahaya penerangan yang cukup c. Menyiapkan diri pribadi, baik fisik maupun mental dengan mengacu etika profesional seorang penata kecantikan d. Menyiapkan dan menata alat, bahan dan kosmetik yang akan digunakan	a. Tidak menyiapkan area kerja b. Tidak menyiapkan alat, bahan dan kosmetik	a. Tidak menjaga kebersihan area kerja dan kenyamanan ruangan b. Tidak menyiapkan diri (bermake-up dan berpenampilan)	
	b. Menerima tamu	Mempersilahkan tamu untuk duduk ditempat yang telah disediakan	Tidak mempersilahkan tamu untuk duduk		

	<ul style="list-style-type: none"> c. Menyisir dan menyikat rambut d. Membasahi kepala, meratakan shampoo sambil mengosok dan memijat kepala e. Membuang busa shampoo membilas hingga bersih f. Memberi conditioner tanpa mengenai kulit kepala g. Membilas sampai bersih serta menutup kepala dengan handuk h. Menyisir rambut dengan menggunakan sisir garpu i. Dikeringkan setengah kering j. Membagi rambut k. Mengeringkan rambut 	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyisir rambut mulai dari bawah (ujung rambut) naik ke atas dengan menggunakan sisir garpu sampai rambut tidak kusut b. Membasahi rambut dan kulit kepala hingga basah, memberi shampoo hingga rata lalu menggosok dan memijatnya c. Membilas rambut dan kulit kepala sampai bersih d. Memberi conditioner hingga rata tanpa mengenai kulit kepala e. Membilas sampai bersih serta menutup kepala dengan handuk dan dilakukan pengeringan secara manual sampai air tidak menetes f. Menyisir rambut dengan menggunakan sisir garpu di mulai dari bawah lalu naik ke atas g. Dikeringkan menggunakan hair dryer h. Membagi rambut di bagi menjadi tiga bagian (atas, tengah dan bawah) i. Melakukan pengeringan rambut dengan menggunakan hair 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mencuci tanpa shampoo b. Tanpa menggunakan conditioner 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak menyisir rambut b. Tidak melakukan pemijatan c. Terdapat busa shampoo d. Pemakai conditioner mengenai kulit kepala e. Air masih menetes f. Hasil pencucian tidak bersih 	
--	---	---	--	---	--

	dengan sisir blow/ blow penuh sesuai dengan keadaan rambut	dryer dan sisir blow/ blow penuh dimulai dari bawah			
	l. Memberikan saran pasca perawatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Menanyakan kepuasan pelanggan b. Mengucapkan TERIMA KASIH c. Mengantarkan pelanggan sampai ke Front Office untuk bertransaksi pembayaran 	<ul style="list-style-type: none"> a. Membiarkan dan meninggalkan klien begitu saja b. Tidak mengucapkan TERIMA KASIH 		
	m. Membersihkan , merapikan area kerja, alat, bahan dan kosmetik	<ul style="list-style-type: none"> a. Area kerja penyampooan dan bak penyampoan dibersihkan hingga siap digunakan kembali b. Kosmetika dirapikan dan disimpan kembali c. Handuk dan cape penyampoan yang sudah dipakai diletakkan ditempat yang disediakan untuk dicuci 	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak membersihkan area kerja, alat, bahan dan kosmetik 		



SELEKSI BRAND AMBASSADOR 22 OKTOBER 2012
DI JILBABAN DISTRO YOGYAKARTA



PENELITI SAAT MAGANG SEBAGAI FRONT OFFICE

LAMPIRAN 3
HASIL WAWANCARA

Wawancara 1

Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Owner sekaligus sebagai General Maneger Azzahra Salon & Spa Muslimah Nur 'Aisyah Haifani, ST. Wawancara dilakukan pada tanggal 12 September 2012 pukul 08.59 WIB di *Office* Azzahra Salon & Spa Muslimah Unit 2 Kauman.

- **Gambaran MSDM di Azzahra Salon & Spa Muslimah**

1. Siapa saja SDM yang dimiliki oleh Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“SDM yang dimiliki Azzara Salon & Spa Muslimah itu ada diantaranya pimpinan, *marketing*, staff admin, staff keuangan , *supervisor*, front office dan kapster”

2. Bagaimana struktur kepegawaian yang ada di Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Maksudnya gimana?”

Struktur organisasi di Azzahra Salon & Spa Muslimah ini apakah sudah ada dan terdokumentasi?

“Untuk struktur organisasi sudah ada dan terdokumentasi”

3. Bagaimana gambaran tugas masing-masing pegawai?

“Sudah ada job description bagi masing masing- masing karyawan disini semua terdokumentasi rapi”

4. Bagaimana alur proses pengambilan keputusan yang dilakukan pimpinan Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Untuk pengambilan keputusan dilakukan dari bawah dulu biasanya, ada forum komunikasi atau forkom dari forum ini segala permasalahan yang dihadapi masing-masing unit dibahas kemudian disampaikan ke pimpinan baru kemudian dilakukan rapat manajemen untuk mengambil keputusan oleh pimpinan dan staff”

5. Bagaimana Azzahra Salon & Spa Muslimah melakukan perencanaan SDM, proses rekrutmen dan seleksi penerimaan pegawai?

“Perekrutan karyawan dan seleksi berkaitan dengan SDM memang gampang-gampang susah. Biasanya Azzahra Salon & Spa Muslimah mencari karyawan dengan memasang iklan lowongan pekerjaan di beberapa koran, namun saat ini saya sedang melakukan kerja sama dengan lembaga yang bagus untuk melakukan rekrutmen *marketing* dan staff.”

6. Bagaimana Pimpinan Azzahra Salon & Spa Muslimah melakukan pengorganisasian terhadap karyawan?

“Semua karyawan berada di bawah pengawasan dari pemimpin.”

- **Penetapan Standar Kinerja**

7. Apa saja hal yang menjadi tolak ukur pemimpin Azzahra Salon & Spa Muslimah dalam menganalisis pekerjaan karyawan?

“Yang menjadi tolak ukur landasan untuk analisis pekerjaan karyawan disini berdasarkan visi misi yang ingin dicapai. Setiap unit juga memiliki target bulanan yang harus dicapai jadi penentuannya berdasarkan itu. Dari sisi karyawan yang dijadikan tolak ukur antara lain kedisiplinan, pengetahuan dan ketrampilan masing- masing karyawan.”

8. Bagaimana Pimpinan Azzahra Salon & Spa Muslimah melakukan analisis pekerjaan karyawan?

“Analisis pekerjaan dilakukan berdasarkan pengalaman masa lalu, yang perlu diperbaiki diperbaiki yang sudah baik dipertahankan dan ditingkatkan.”

9. Mengapa pemimpin perlu melakukan analisis pekerjaan karyawan Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Karena ini untuk melihat berhasil atau belum pekerjaan yang dilakukan.”

10. Kapan proses analisis pekerjaan dilakukan?

“Sudah dari dulu”

11. Apakah semua karyawan Azzahra Salon & Spa Muslimah mengetahui adanya proses analisis pekerjaan?

“InsaAllah semua karyawan mengetahui.”

12. Bagaimana hasil analisis pekerjaan setiap karyawan yang berbeda posisi jabatannya?

“Setiap karyawan yang berada di posisi berbeda memiliki *job description* dari analisis pekerjaan yang berbeda pula.”

13. Apakah wujud nyata dari proses analisis pekerjaan yang sudah dilakukan?

“Bentuknya ya gambaran tugas atau *job description*”

14. Siapa saja yang mengetahui hasil analisis pekerjaan karyawan selain dari karyawan di Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Selain karyawan ada beberapa pihak yang tau karena di Azzahra ini ada *bussines development*, kemudian kami bekerjasama dengan beberapa pihak luar jadi mereka tau hasil analisis yang dilakukan.”

15. Bagaimana proses menetapkan *job description* sehingga dipatuhi karyawan?

“Di informasikan melalui forkom atau kultum setiap jumat pagi sebelum memulai jam kerja.”

16. Apakah seluruh karyawan memahami dan mematuhi *job description* yang ditetapkan?

“ InsaAllah semuanya mematuhi.”

- **Implementasi Standar Kinerja**

17. Bagaimana bentuk pedoman kerja karyawan Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Pedoman kerja untuk kapster berbentuk SOP sedangkan untuk menejemen ada rancangan tersendiri.”

18. Apakah ada batasan waktu bagi karyawan melaksanakan satu pekerjaannya?

“Batas waktu ada, contohnya perawatan *creambath* satu jam kemudian spa berapa jam dan lain sebagainya.”

19. Adakah *punishment* jika karyawan tidak melakukan kerjanya sesuai pedoman yang sudah ditetapkan?

“Ga ada *punishment* hanya berdasarkan kepercayaan saja kita.”

20. Bagaimana sikap pemimpin atau pengguna jasa jika standar kinerja yang ditetapkan tidak sesuai yang diharapkan?

“Jika diketahui ada yang melanggar yang pertama saya panggil, saya panggil tahu masalahnya dan saya tahu alasannya saya berikan peringatan. Peringatan pertama peringatan kedua kalo sudah sampai peringatan ketiga ya saya keluarkan”

21. Apa yang menjadi harapan ibu sebagai pimpinan pada karyawan ibu?

“Harapan temen-temen ya profesional dalam bekerja, ada kewajibannya dipenuhi hak dari perusahaan kita berikan kewajiban dari mereka juga ditunaikan.”

Wawancara 2

Dibawah ini adalah hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan *Supervisor* atau manager operasional Azzahra Salon & Spa Muslimah unit AMC dan Seturan, Sekar Wahyuning Puri. Wawancara dilakukan pada tanggal 17 September 2012 pukul 10.13 WIB di *Office* Azzahra Salon & Spa Muslimah Unit 2 Kauman.

- **Gambaran MSDM di Azzahra Salon & Spa Muslimah**

1. Siapa saja SDM yang dimiliki oleh Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“SDM yang inti itu adalah kapster, kemudian yang kedua *supervisor*, kemudian yang ketiga adalah bagian administrasi atau staff admin, keuangan, *marketing*, front office.”

2. Bagaimana struktur kepegawaian yang ada di Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Maksudnya gimana, aku gak dong?”

Struktur organisasi di Azzahra Salon & Spa Muslimah ini apakah sudah ada dan terdokumentasi?

“Oh ya, sudah ada dan dibuat struktur organisasi yang pertama adalah pemilik Azzahra itu sendiri atau *owner* kemudian di bawahnya adalah manajer utama itu kemudian yang berikutnya staf- stafnya Azzahra dari *supervisor*, staf admin dan keuangan hingga *marketing*, kemudian dibawahnya itu adalah kapster- kapster dan FO.”

3. Apakah di Azzahra sudah ada *job description* atau gambaran tugas masing-masing karyawan?

“Oh ada, iya sudah ada dan insaaAllah sudah ada tertulis.”

4. Bagaimana alur proses pengambilan keputusan yang dilakukan *owner* dari Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Pengambilan keputusan itu kita mengadakan rapat sama biasanya sama *supervisor* karena kebetulan itu Azzahra ada empat unit kemudian kita rapatkan di empat *supervisor* tersebut. Kemudian nanti hasil rapat itu kalo misalnya berhubungan dengan keuangan berhubungan dengan pemasaran nerarti kita mengadakan rapat *session* kedua yang nanti rapat manajemen yang dikuti dengan staff-staff Azzahra dari keuangan, *marketing* kemudian staff admin gitu.”

5. Bagaimana Azzahra Salon & Spa Muslimah melakukan perencanaan

SDM, proses rekrutmen dan seleksi penerimaan pegawai?

“Rekrut karyawan kita bisa bekerjasama dengan media massa dengan memasang iklan lowongan pekerjaan di media massa kemudian bekerjasama dengan SMK-SMK yang kita lakukan melalui prosedur yang benar seperti mengirim surat kemudian ada kerjasama perjanjian untuk melakukan presentasi mengenai profilnya Azzahra di SMK-SMK kemudian kita melakukan penjadwalan untuk rekrut karyawan keposter di SMK-SMK tersebut. Kemudian kita bekerjasama dengan LKP-LKP atau lembaga pendidikan kejuruan yang berada di Jogjakarta seperti itu dengan cara memasang leflet atau pamphlet. Kemudian yang berikutnya kita bekerjasama dengan lembaga atau panti-panti asuhan putri karena disini juga bukan sekedar tujuannya adalah membutuhkan tenaga kerja yang siap pakai tetapi juga kita punya tujuan untuk memberi bekal pengetahuan atau pelatihan dan ketrampilan untuk anak-anak yang apa putus sekolah ataupun anak-anak yang belum mempunyai bekal keahlian yang nanti kita salurkan sebagai tenaga kerja di Azzahra.”

6. Bagaimana pengorganisasian di Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Kita ada kerjasama atau *timework* ya baik dari *ownernya* sendiri bahkan juga bukan hanya *marketing* atau *supervisor* saja yang membantu tetapi dibantu juga oleh bagian staf dan keuangan karena untuk rekrut karyawan dan pengorganisasian ini kita membutuhkan tenaga yang ekstra dan membutuhkan informasi yang tidak hanya didapatkan di satu sisi gitu.”

7. Apakah sudah ada standar kinerja yang ditetapkan di Azzahra Salon & Spa Muslimah untuk karyawannya?

“Oh sudah ada, InsaAlloh standar kerja itu sudah kita berlakukan seperti jadwal masuknya jam berapa jadwal pulangnyanya jam berapa kemudian apa yang harus kita lakukan seperti itu.”

- **Penetapan Standar Kinerja**

8. Tolak ukur yang digunakan untuk menetapkan standar kinerja itu apa saja?

“Tolak ukur misalnya dalam satu contoh standar kerja karyawan harus mengenakan pakaian seragam yang ditentukan tolak ukurnya karena kita karyawan Azzahra semuanya adalah wanita muslimah maka harus menggunakan pakaian yang dibawah lutut kemudian diwajibkan menggunakan jilbab seperti itu. Sedangkan untuk pekerjaan biasanya berdasarkan dari keahlian yang dia punya *basic* yang dia punya pengalaman kerja juga kemudian juga kebetulan kita disini ada sistem apa to aku susah ngungkapinnya disini ada sistem *mentraining* dan *mengtest* mereka gitu. Darisitu nanti akan teuji kesiapan mental jadi tidak hanya sekedar keahlian yang dia punya tapi juga kesiapan mental SDM ini berhadapan dengan *customer*.”

9. Apakah semua karyawan sudah memiliki buku pedoman dan standar kinerja yang sudah ditetapkan?

“InsaAllah sudah punya dan sudah tahu ada standar kinerja.”

- **Implementasi Standar Kinerja**

10. Bagaimana hasil penetapan standar kinerja di Azzahra Salon & Spa Muslimah untuk karyawan yang berbeda posisi?

“Peraturan untuk semua karyawan seperti jam masuk dan jam pulang hampir sama tapi disini yang membedakan adalah tugas harian dan tanggung jawab pada masing-masing level ga mungkin staf keuangan nangani *massage*.”

11. Apakah dalam satu pekerjaannya yang dilakukan karyawan dibatasi oleh waktu penyelesaiannya?

“Oya jelas ada batas waktu menyelesaikan pekerjaan, seperti kapster itu kan setiap penanganan misalnya menagani *creambath* itu kurang lebih harus diselesaikan dalam waktu satu setengah jam seperti itu. Kemudian kalo untuk staff yang lain itu berdasarkan mereka membuat *schedule* atau *timeline* dan *task priority*. Contohnya pada hari ini *task priority* ada berapa item yang harus diselesaikan pada hari ini maka itu juga harus terselesaikan.”

12. Bagaimana bentuk pedoman tersebut?

“Pedoman itu sudah tertulis dan terdokumentasi.”

13. Apakah selain dari karyawan Azzahra Salon & Spa Muslimah ada pihak lain yang mengetahui standar kinerja disini?

“Siapa ya? Yang jelas kayanya *costumer* kali ya mereka kan sudah tau beberapa standar yang ditetapkan.”

14. Apakah semua karyawan mematuhi standar yang sudah ditetapkan?

“InsaaAlloh mematuhi semua.”

15. Apakah ada *punishment* jika karyawan ada yang melanggar?

“Jika ada yang melanggar yang pertama adalah member surat peringatan itu adalah pemanggilan oleh *owner* atau melalui SPV terlebih dahulu yang kemudian memanggil dan diberi surat peringatan tapi nanti yang kedua kalo dari langkah SPV juga tidak berhasil maka *owner* yang member surat peringatan karena sifat Azzahra ini family ya jadi tidak langsung pecat atau memberi sanksi atau memutus satu pihak kemudian seterusnya selain surat peringatan ada surat dispensasi misalnya di off kan dulu selama satu minggu itu. Dan ada surat perjanjian tertulis dan pernyataan yang tanda tangan tidak mengulangi lagi. Kemudian jika masih ada pelanggaran maka kita akan memutuskan hubungan kerja seperti itu.”

16. Adakah *punishment* yang diberikan untuk karyawan apabila belum maksimal melaksanakan standar kinerja yang ditetapkan Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Ada *punishment* berupa denda jika misalnya telat di denda lima ratus rupiah, ga ikut kultum di denda seribu rupiah gitu. Dulu si itu berlaku ga tau sekarang.”

17. Apakah yang menjadi harapan mba ulli pada Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Harapan saya Azzahra semakin maju, membenahan di manajemen kemudian standar kinerja yang baku lebih ditertibkan lagi kemudian kesejahteraan karyawan lebih diutamakan dan pemberian penghargaan bagi *customer* yang royal.”

Wawancara 3

Dibawah ini adalah hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Manajer SDM dan *Marketing Supervisor* Azzahra Salon & Spa Muslimah Vikcy Siska Dewi. Wawancara dilakukan pada tanggal 15 September 2012 pukul 10.00 WIB di *Office* Azzahra Salon & Spa Muslimah Unit 3 Gedung Asri Medical Center.

1. Siapa sajakah SDM yang dimiliki oleh Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Yang pertama pimpinan kemudian *marketing*, *supervisor*, kemudian nanti di tiap unit itu akan ada bagian stok sendiri kemudian ada kapster sendiri. Untuk staff nanti ada *marketing*, ada administrasi, ada bagian keuangan.”

2. Bagaimana struktur kepegawaian yang ada di Azzahra?

“Kalo struktur organisasi kepegawaian sebenarnya sudah ada cuman masih perlu di buat lebih rinci mengenai *job desknya* dari masing-masing struktur itu, karena selama ini kan strukturnya sudah ada tapi *job desknya* beberapa ada yang masih saling tumpang tindih seperti itu.”

3. Ini apakah berarti job description di Azzahra harus diperbaiki ya?

“iya.”

4. Bagaimana alur pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinan Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Alur pengambilan keputusan tentu saja yang pertama, e pertama semua kebijakan memang selalu harus diberitahukan atau diputuskan oleh owner meskipun sumber- sumber masalah, sumber masukan, kritikan dan saran itu bisa berasal dari internal dari kapster maupun dari bisa berasal dari *customer*.”

5. Bagaimana Azzahra Salon & Spa Muslimah melakukan perencanaan SDM, proses rekrutmen dan seleksi penerimaan pegawai?

“Kalo internal itu diantaranya dengan sosialisasi ke teman-teman kapster yang sudah bekerja di Azzahra itu metode perekrutan yang pertama, kemudian metode perekrutan yang kedua secara eksternal itu melalui SMK-SMK atau sekolah-sekolah kecantikan kemudian

melalui kursus-kursus atau lembaga pendidikan yang mempunyai spesifikasi di bidang kecantikan. Kemudian yang ketiga tentu saja perekrutan melalui media massa baik itu elektronik maupun media cetak.”

6. Apakah semua tugas perekrutan ditangani oleh owner atau ada divisi tersendiri?

“Kalo untuk perekrutan kapster tentu saja yang bertugas pertama kali adalah ee, struktur yang ada di bawah *owner* jadi tidak langsung ke *owner* misalkan melalui *marketing* atau SDM kemudian melalui *supervisor* baru dari hasil perekrutan itu nanti disaring dari proses wawancara dan seleksi administrasi baru seleksi terakhir itu ke *owner* jadi sebenarnya *owner* tidak langsung terlibat. Semua sudah terstruktur secara hirarkis pekerjaan.”

- **Penetapan Standar Kinerja**

7. Apakah di Azzahra setiap karyawan sudah memiliki pedoman kerja atau standar kinerja?

“Kalo setiap karyawan sebenarnya mereka sudah tau mengenai tata tertib masuk, kemudian jam pulang kemudian mengenai sistem penggajian itu kan juga masuk ke standar kinerja ya,, sistem penggajian seperti apa, hak-hak yang harus diperoleh karyawan itu seperti apa kurang lebih sebenarnya seluruh karyawan sudah tau mengenai hal itu sudah tau semua mengenai standar kinerja.”

8. Apakah karyawan terlibat pada penetapan standar kinerja?

“Emm tidak, kalo untuk penetapannya mereka rata-rata tidak tau karena itu biasanya hanya ketika ada rapat internal dengan staff di level pertama itu tadi sekitar *supervisor*, *marketing*, admin, keuangan, *owner* dan mungkin dari divisi lain kan kita ada bisdev *business development* itu ya,,. Jadi diputuskan di rapat internal kemudian di sosialisasikan oleh *supervisor* di masing-masing unit kepada seluruh kapster.”

9. Apa sajakah yang menjadi tolak ukur ditetapkannya standar kinerja?

“Kalo standar kinerja memang berbeda sampai tolak ukurnya memang berbeda seperti waktu dulu itu beberapa bulan yang lalu mengenai kapster *training* jam kerjanya beda dengan kapster yang sudah senior atau yang sudah tidak dalam masa *training* sudah masuk kontrak. Kapster yang *training* itu biasanya enam sampai delapan jam tergantung dari kondisi perusahaan. Kalo kapster senior bekerja delapan sampai Sembilan jam seperti itu. Kemudian dari system penggajian juga ada perbedaan antara kapster yang masih *training* dengan kapster yang kontrak jadi ada perbedaan standar kinerja karena mereka juga ada

beberapa jenis perawatan yang harus lebih dikuasai antara kapster yang training dengan kapster yang senior seperti itu.”

10. Bagaimana analisis pekerjaan yang dilakukan?

“Bagusnya pimpinan tetap menegosiasikan standar kinerja maupun segala hal keputusan di perusahaan, tentunya dengan level manajerial yang ada dibawahnya karena apa, sebuah keputusan di perusahaan itu kan tidak bisa diputuskan secara otoriter dari atas langsung ke bawah, tapi harus ke *bottom up*, yaitu masukan dari bawah baru itu mengerucut ke atas. Jadi, sudah sewajarnya ketika memutuskan segala sesuatu pimpinan hendaknya lebih mendengarkan suara dari teman-teman yang ada di level di bawahnya.”

11. Apakah semua karyawan mengetahui adanya standar kinerja di Azzahra ini?

“Seharusnya teman-teman sudah tahu, karena kan kita setiap hari Jumat ada kultum dimana kita selalu mensosialisasikan mengenai informasi terbaru, promo terbaru ataupun peraturan yang terbaru. Cuma kan masalahnya terkadang kebijakan itu berjalan tidak selamanya sama. Dari hari ke hari, minggu ke minggu atau bulan ke bulan. Terkadang ada kebijakan baru yang diambil dan mungkin kekurangannya di Azzahra adalah kebijakan itu tidak dibuat secara tertulis hitam di atas putih, tapi lebih ke informasi saja, informasi lisan. Jadi, terkadang mungkin yang pada hari itu tidak datang mungkin kurang mengetahui informasi secara mendetail, kekurangan mungkin masih disitu.”

12. Apakah wujud nyata kebijakan tersebut kebanyakan berbetuk lisan?

“Iya, belum tertulis.”

• **Implementasi Standar Kinerja**

13. Apakah semua karyawan mematuhi adanya standar kinerja karyawan tersebut?

“Rata-rata semua karyawan di Azzahra insya Allah mematuhi seluruh standar kinerja yang ditetapkan, missal harus pakai seragam busana muslimah, datang tepat waktu, kemudian kalau tidak masuk ijinnya seperti apa, kurang lebih semua sudah terorganisir dengan baik.”

14. Apakah ada bentuk standar kinerja yang tertulis?

“Ada, kita sudah punya SOP mulai dari bagian *front office* ketika menerima tamu langkah-langkahnya, *step-step* nya seperti apa. Sampai dengan kapster untuk menangani *creambath*, *facial* dan lain-lain itu standar prosedur menyapanya seperti apa, kemudian berapa jam sampai dengan titik-titik perawatannya di mana saja, itu semua sudah ada

secara tertulis, sudah dibukukan, dan itu biasanya kita putuskan ketika pembuatan RKAP (Rancangan Kerja dan Anggaran Perusahaan) setiap satu tahun sekali.”

15. Apakah ada standar kinerja untuk staff?

“Iya, sudah semua.”

16. Apakah ada batas waktu bagi staff untuk menyelesaikan satu pekerjaannya?

“Untuk target dan realisasi setiap salon ada, karena itu untuk memotivasi teman-teman ya. Tapi selama ini kita belum pakai sistem *reward and punishment* artinya ketika ada pencapaian tidak ada *reward* dan ketika terjadi kegagalan dalam pencapaian target juga tidak ada *punishment*.”

17. Apa yang dilakukan pemimpin jika target yang ditentukan tidak tercapai?

“Kalau target tidak tercapai yang dilakukan pimpinan ya biasanya *ngopyak-ngopyak* artinya memotivasi bagaimana supaya target itu tercapai. Dan mungkin mencari titik-titik pemasukan di luar sektor yang sudah ada, karena mungkin saja sektor yang sudah ada sudah dimaksimalkan tapi memang hasilnya tidak bisa *digenjot* lebih karena memang itu sudah titik maksimal. Jadi, jalan satu-satunya adalah dengan mencari sektor lain yang bisa dimaksimalkan, mencari titik-titik pemasukan dari arah yang lain. Misalkan dari LKP, kemudian dari *beauty class* seperti itu.”

18. Apakah ada yang mengetahui standar kinerja di Azzahra Salon & Spa Muslimah selain dari karyawan?

“Sudah ada beberapa *custemor* yang sering datang ke Azzahra melakukan perawatan, titik-titik perawatan atau tekniknya berbeda dia pasti akan *complain*. Kenapa ko *massage* ditempat ini seperti ini, disini seperti ini seperti itu. Jadi, saya rasa beberapa *custemor* yang sering datang ke Azzahra yang sudah paham betul mengenai standar karyawan. Begitupun ketika ada salah satu kapster yang misalkan tidak ramah atau penampilannya seperti apa pasti mereka akan langsung mengkomplen.”

19. Apa yang menjadi harapan mba viki sebagai staff di Azzahra Salon & Spa Muslimah pada perusahaan ini?

“Kalo harapan saya tentu saja yang pertama mungkin standar kinerja karyawan itu lebih mengacu ke UU tenaga kerja yang memang UU tenaga kerja ketika harus diterapkan dalam sebuah perusahaan yang masih berskala kecil memang agak berat tetapi saya rasa kalo ada niat dan keyakinan sebenarnya selalu ada jalan untuk berusaha menjadi perusahaan yang berstandar itu. Saya rasa selalu ada jalan, tergantung bagaimana kita bersiap diri mengikuti ritme yang sudah ada. Kemudian yang kedua tentu saja saya berharap dari semua level pekerja di Azzahra bukan hanya dari pimpinan . mulai dari staf sampe kapster sampe dengan FO itu mungkin lebih disiplin. Lebih diseragamkan mungkin dari mulai hal yang paling kecil. Mulai dari *uniform* kemudian *corporate color* itu sudah ada kesatuan yang sama. Jadi dimana-mana kalo orang melihat seragam A atau warna A itu pasti karyawan Azzahra, itu sudah pasti perusahaan Azzahra seperti itu. Karena membangun image perusahaan itu tentu saja tidak mudah, apalagi ini Azzahra sudah berjalan sekian taun. Jadi harusnya inilah saatnya untuk kembali meninggalkan masa yang lama dan mencari solusi untuk bisa menggebrak pasar kecantikan muslimah di Jogja. Itu mungkin harapan saya.”

Wawancara 4

Dibawah ini adalah hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kapster Azzahra Salon & Spa Muslimah Hartini. Wawancara dilakukan pada tanggal 13 September 2012 pukul 10.16 WIB di Azzahra Salon & Spa Muslimah Unit 2 Kauman.

1. Siapa sajakah karyawan yang dimiliki oleh Azzahra Salon & Spa Muslimah ini?

“Kalo karyawannya disini itu ada,, menyebutkan nama atau? Kalo jabatannya saja ya disini ada *owner* habis *owner* itu kita juga ada SPV tiap cabang di salon, trus kita juga ada kapster, marketing kita juga ada staf keuangan.”

2. Apakah ada struktur organisasi di Azzahra?

“Ia sudah ada.”

3. Apakah mba hartini mengetahui ada *job description* di Azzahra Salon & Spa Muslimah ini?

“Ia tahu semuanya.”

4. Apa sajakah hak yang dimiliki oleh karyawan Azzahra?

“Hak yang dimiliki oleh karyawan, ee, ini hak maksudnya gimana yang ditanyakan? Ooo, setiap karyawan kalo disini itu pertama ya gaji terus kita kesejahteraan itu terus ada toleransi.”

5. Setiap ada peraturan baru, siapakah yang mengambil keputusan?

“Biasanya kita disini ada kaya rapat gitu ya. Brifing nanti *owner* sama SPV. Kalo untuk kapster nanti misalnya hasil rapat itu sudah *clear* atau sudah *deal* gitu, baru nanti disampaikan ke kapster. Kalo misalnya kapster ada yang complain gitu, nanti langsung ke SPV dengan gitu nanti dipertimbangkan kembali.”

6. Bagaimana mba hartini masuk dan diterima sebagai kapster di Azzahra?

“Saya melalui proses melamar terus *training* gitu, dan sampai tiga bulan akhirnya diangkat seperti sekarang ini menjadi kapster.”

7. Apakah semua teman-teman mba hartini juga melalui proses yang sama?

“Iya, semuanya sama tidak ada yang membeda-bedakan.”

8. Bagaimana komentar mba hartini tentang *owner* dalam melakukan pengorganisasian terhadap karyawan di Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Perlakuan *owner* pada kapster ya, maksudnya *owner* kita sangat baik. Dia memimpin boleh lah kita contoh cara dia memimpin bijaksana.”

- **Penetapan Standar Kinerja**

9. Apakah bentuk standar kinerja di Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Disini biasanya kita menyamakan semua perawatan, dengan gerakan sampe waktu. Sampe istilahnya kitacara penanganan dari awal sampe nanti akhir ketika *costomer* datang gitu,,”

10. Apakah semua karyawan yang masuk disini diberitahu adanya standar kinerja? Siapa yang memberi tahu?

“Iya tahu, diberi tahu oleh SPV.”

11. Apakah kapster dilibatkan dalam penyusunan standar kinerja?

“Kalo untuk itu kita sudah ada kaya brifing semua kapster itu. SPV nanti menyampaikan ke *owner*. Kalo *owner* sudah menyetujui dari kapster itu ya jadilah standar kinerja itu.”

12. Apakah diperlukan standar kinerja itu?

“Perlu,, penting itu karena standar kinerja itu harus ada disetiap perusahaan yang untuk menyamakan semua kapster-kapster atau yang berhubungan didalam dunia kerja itu.”

13. Kapan standar kinerja dibutuhkan?

“Dari awal perusahaan itu berdiri.”

14. Apakah semua karyawan mengetahui adanya standar kinerja itu?

“Wajib tahu.”

15. Apakah setiap karyawan yang berbeda level berbeda setiap standar kinerjanya?

“Beda kalo menurut saya,”

16. Apa bentuk standar kinerja di Azzahra Salon & Spa Muslimah ini?

“Ada panduan, untuk bukunya itu juga ada terus, dah itu aja kayanya.”

17. Apakah ada batasan waktu untuk melakukan satu pekerjaan?

“Ada. Ada ketentuan waktu disitu, semua perawatan ada.”

18. Selain karyawan adakah yang mengetahui standar kinerja Azzahra Salon & Spa Muslimah?

“Tahu, *costomer* pasti tahu.”

• **Implementasi Standar Kinerja**

19. Apakah semua karyawan mematuhi standar kinerja yang dibuat?

“Ia mayoritas kapster itu mematuhi.”

20. Adakah hukuman ga jika tidak mematuhi standar kinerja tersebut?

“Ada biasanya tuh kita bentuknya seperti ee, pemotongan gaji gitu kalo kita gak mematuhi apa peraturan standar kinerjanya itu.”

21. Adakah penghargaan dari perusahaan jika mematuhi dengan baik standar kinerja tersebut?

“Ada OT itu ada, misalnya kita ada *make up* habis udah itu nanti atau pas kita menangani klien diluar jam kerja kita itu ada nanti dapet *over time* bentuknya uang tambahan gaji.”

LAMPIRAN 4
HASIL OBSERVASI

Hasil Observasi

Kegiatan observasi pada penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dengan cara pengamatan oleh peneliti secara intensif terhadap subyek dan obyek kajian penelitian. Observasi dilakukan selama peneliti melaksanakan kerja partime di Azzahra Salon & Spa Muslimah selama enam bulan. Hal-hal yang diamati antara lain sebagai berikut:

1. Kajian obyek penelitian

Kajian obyek penelitian ini adalah standar kinerja karyawan. Penelitian tentang standar kinerja di Azzahra Salon & Spa Muslimah dilatar belakangi dari ketertarikan peneliti terhadap kajian keilmuan manajemen sumber daya manusia khususnya tentang kinerja karyawan. Bagi sebuah perusahaan kehadiran manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan, tujuannya adalah mengelola dalam melaksanakan perencanaan SDM, proses rekrutmen dan seleksi, penempatan karyawan, pengawasan karyawan, pemberian motivasi karyawan hingga balas jasa dari perusahaan untuk karyawan.

Perusahaan pada umumnya, menyeimbangkan antara tujuan, visi, misi, strategi bersaing, kebutuhan pelanggan dan kemampuan karyawan. Kemampuan yang dimiliki setiap karyawan secara umum berbeda, meskipun dalam satu lingkup keilmuan atau ketrampilan yang sama. Inilah sebabnya, perusahaan perlu memiliki standar kinerja. Standar kinerja akan membantu menyamakan persepsi kerja semua karyawan pada level posisi yang sama dalam satu perusahaan tersebut. Standar

kinerja merupakan dokumen yang berisi langkah kerja yang dijadikan sebagai pedoman menyelesaikan pekerjaan dan mengukur keberhasilan atau kegagalan kinerja yang dilakukan karyawan. Bagi perusahaan jasa penting standar kinerja karyawan diterapkan, sebab penilaian yang diberikan pengguna jasa adalah kinerja karyawan itu sendiri.

Azzahra Salon & Spa Muslimah sebagai perusahaan jasa memiliki strategi bisnis yang berbeda. Azzahra Salon & Spa Muslimah menggarap pasar kecantikan muslimah agar muslimah dapat tampil syar'i. Ditengah maraknya bisnis salon dengan penawaran perawatan harga terjangkau, ada beberapa sisi negatif yang mengancam muslimah yaitu tidak terjaminnya kehalalan tempat tersebut. Secara garis besar perawatan disalon meliputi rambut, muka, tangan dan kaki. Sedangkan, dalam Islam bagian tubuh tersebut secara syariat perlu *hijab* atau ditutup. Padahal perawatan memang diperlukan dengan tujuan yang dibenarkan. Tujuannya yang dibenarkan antara lain sebagai upaya membersihkan diri, wujud syukur muslimah dan untuk menyenangkan suami tetapi tidak merubah ciptaan Alloh SWT. Azzahra hadir sebagai salon khusus muslimah sangat perlu menetapkan dan implementasi standar kinerja agar kinerja karyawan sesuai tujuan yang ditetapkan.

Standar kinerja yang ditetapkan di Azzahra Salon & Spa Muslimah berbentuk SOP atau standar oprasional prosedur bagi karyawan pelaksana harian, sedangkan karyawan level staff berbentuk *task priority*. Kedua dokumen ini digunakan sebagai pedoman kerja yang dilakukan karyawan.

Penyusunan SOP dikembangkan sesuai dengan perubahan lingkungan internal perusahaan dan lingkungan eksternal. Namun, *task priority* yang dimiliki staff kantor selama pengamatan peneliti kurang diperhatikan pengembangannya. Staff kantor menjalani aktifitas perusahaan dengan pedoman perintah yang diberikan dari *general manager* pada saat rapat rutin atau kebutuhan perusahaan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian standar kinerja dilaksanakan di Azzahra Salon & Spa Muslimah. Salon ini memiliki 4 unit operasional yang berada di Yogyakarta, yaitu:

- a. Unit 1 berada di Jalan Jogokaryan No. 35 Yogyakarta, Telpon (0274) 315129.
- b. Unit 2 berada di Jalan Nyai Ahmad Dahlan (Kauman) No.63 Yogyakarta, Telpon atau Fax (0274) 3151195.
- c. Unit 3 berada di Jl. Hos Cokroaminoto No. 17 (Kompleks Gedung AMC/ Asri Medical Centre) Yogyakarta, Tlp (0274) 618060.
- d. Unit 4 berada di Jalan Perumnas Seturan (Utara Selokan Mataram) Condong Sari Depok Sleman Yogyakarta, Telepon (0274) 489897.

Keempat unit tersebut berada di satu pengelolaan manajemen yang berpusat di Jalan Nyai Ahmad Dahlan (Kauman) No.63 Yogyakarta. Azzahra Salon & Spa Muslimah hadir di beberapa titik lokasi diatas agar semakin banyak muslimah yang dapat melakukan perawatan syar'i.

3. Interaksi Karyawan

Karyawan menjadi faktor penting kemajuan perusahaan jasa. Azzahra Salon & Spa Muslimah sebagai perusahaan jasa melakukan dua katagorisasi karyawan. Karyawan pada level manajemen dan karyawan salon. Di bagian manajemen terdapat bagian administrasi, marketing, dan keuangan yang bertugas mengelola keteraturan dokumen salon, strategi bersaing salon dan pengelolaan keuangan. Total karyawan pada level manajemen empat orang. Karyawan yang menempati posisi ini sebagian besar memiliki latar belakang pendidikan di bidang manajemen. Sedangkan, pada salon, sebagian besar karyawan memiliki ketrampilan di bidang piñata kecantikan. Meskipun, sebagian besar karyawan berasal dar SMK kacantikan namun di Azzahra Salon & Spa Muslimah terdapat pembagian tanggung jawab seperti berikut:

- a. SPV atau Supervisor bertugas mengatur jadwal kerja kapster, memimpin dan bertanggung jawab secara keseluruhan kegiatan oprasional di unitnya. SPV dapat memberikan perintah, motivasi dan teguran pada karyawan di unitnya.
- b. Stokis bertugas melakukan pengecekan secara berkala dan penambahan kosmetik yang dibutuhkan unitnya. Kegiatan belanja kosmetik dilakukan oleh satu unit salon. Unit ini menjadi pusat stok kosmetik salon dan segala perlengkapan yang dibutuhkan oprasional salon.

- c. FO atau *front office* bertugas menerima tamu, menjadwalkan perawatan dan menerima pembayaran klien yang sudah melakukan perawatan.
- d. Kapster yang memiliki tanggung jawab mencatat dan menghitung bonus dari perawatan yang sudah dilakukan semua kapster di unitnya.
- e. Kapster yang memiliki tanggungjawab menjaga kebersihan dan keindahan unitnya.

Meskipun, ada pembagian tugas seperti diatas namun pada umumnya seluruh karyawan baik di manajemen maupun di salon saling membantu. Karyawan ketika dibutuhkan bantuannya dengan senang hati memabantu sesuai kemampuannya. Kerjasama dilakukan dengan tidak membebankan segala tugas pada pemegang tanggung jawab tersebut. Hal ini disebabkan karena komunikasi yang baik selalu dilakukan oleh semua karyawan.

4. Konsumen

Konsumen merupakan pemakai jasa perusahaan. Azzahra Salon & Spa Muslimah memiliki spesifikasi konsumen yakni muslimah. Muslimah yang biasa melakukan perawatan dan memakai jasa di Azzahra Salon & Spa Muslimah adalah sebagai berikut:

a. Katagori pelajar

Konsumen Azzahra Salon & Spa Muslimah antara lain pelajar sekolah dasar atau SD, sekolah menengah pertama (SMP) atau (MTS), sekolah menengah atas (SMA) atau (MA) dan perguruan

tinggi (PT). Secara umum konsumen katagori ini belum berpenghasilan, namun untuk ada diskon yang diberikan. Azzahra Salon & Spa Muslimah memberikan potongan harga perawatan khusus pelajar dengan menunjukkan kartu identitas pelajar atau member khusus pelajar yang dimiliki Azzahra Salon & Spa Muslimah. Untuk bergabung di *Azzahra Student Card*, konsumen dikenakan biaya registrasi Rp 10.000,00. Keuntungan yang dimiliki pelajar dengan memiliki kartu *member* Azzahra khusus pelajar potongan harga lebih besar senilai 20% untuk semua perawatan dan memperoleh *sms blasting* rutin.

b. Katagori harian

Konsumen yang dimaksud adalah konsumen yang datang pada waktu oprasional salon tetapi non member. Azzahra Salon & Spa Muslimah memberikan pelayanan untuk muslimah dengan usia minimal 7 tahun hingga tak terbatas usia. Usia dibawah 7 tahun tidak diperkenankan menerima perawatan tubuh karena bahan-bahan kosmetik bukan dirancang khusus anak-anak. Namun, Azzahra Salon & Spa Muslimah tetap menerima *make up* untuk anak-anak dalam *event* tertentu. Konsumen melakukan reservasi atau dapat datang langsung dan menunggu jadwal perawatan. Konsumen harian dapat menikmati promo-promo yang sedang berlangsung.

c. *Katagori member*

Konsumen *member* di Azzahra Salon & Spa Muslimah memiliki keistimewaan yaitu informasi terbaru tentang promo yang sedang berlangsung dan diskon 10-20% untuk perawatan yang dilakukan. Konsumen yang ingin bergabung menjadi *member* di Azzahra Salon & Spa Muslimah dikenakan biaya pendaftaran baru Rp 30.000,00 dan pendaftaran ulang setelah validitas kartu berakhir senilai Rp 20.000,00. Sasaran dari konsumen *member* adalah semua konsumen harian dan komunitas-komunitas muslimah.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan hasil observasi yang dilakukan peneliti menemukan adanya standar kinerja yang digunakan karyawan di Azzahra Salon & Spa Muslimah untuk pedoman pelaksanaan kerja. Ada interaksi baik yang dilakukan karyawan Azzahra Salon & Spa Muslimah baik yang berada pada satu level maupun lainnya. Lokasi usaha yang strategis dekat dengan konsumen. Azzahra Salon & Spa Muslimah memiliki program-program khusus konsumen agar mencapai tujuan yang diharapkan.

LAMPIRAN 5
DATA PENELITIAN

Daftar Riwayat Hidup

Data Pribadi

Nama : Dian Permata Sari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Cilacap, 19 November 1989
Kewarganegaraan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Menikah
Tinggi, Berat Badan : 158 cm, 53 kg
Hobi : Membaca
Kesehatan : Sangat Baik
Agama : Islam
Alamat Asal : Jl. Raya Maoslor No.37 Rt 01 Rw 09 Maos,
Cilacap Jateng
Alamat di Yogyakarta : Jl. Gejayan 15A Rt 49 Kampung Kepuh,
Kelurahan Klitren
Gondokusuman Yogyakarta
No. Hp : 085743782819
Pendidikan :
➤ Formal
1995-2001 : SD Negeri 05 Maoslor, Cilacap
2001-2004 : SMP Negeri 1 Maos, Cilacap
2004-2007 : SMA Negeri 1 Sampang, Cilacap

Yogyakarta, 16 Oktober 2012

Dian Permata Sari



UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

KARTU MAHASISWA



DIAN PERMATA SARI

08240022

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

FAKULTAS DAKWAH

Rektor,

Musa Asy'arie
Prof. Dr. H. Musa Asy'arie
NIP. 19511231 198003 1 018

Masa berlaku: 2008 s.d 2015

Tanda Tangan





Sertifikat

Nomor : . PAN.OPAK-UIN-SUKA/VIII/08

diberikan kepada:

sebagai

PESERTA

Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2008

dengan tema :

*Membangun Nalar Kritis-Akademis Mahasiswa;
Berkesadaran Sosial dalam Dimensi Kebangsaan*

Yang diselenggarakan oleh :

Panitia Orientasi Pengenalan Akademik & Kemahasiswaan (OPAK) 2008

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Tanggal 21- 23 Agustus 2008

Mengetahui,

Pembantu Rektor III
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dr. H. Maragustam Siregar, M.A.
NIP. 150232846

Deewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA)
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Didi Maulidi
Ketua

Yogyakarta, 23 Agustus 2008
Panitia OPAK 2008
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Rizkiyus Shalihin
Sekretaris



Nomor: UIN.02/R.Km/PP.00.9/1921/2008



**DEPARTEMEN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

**NAMA : DIAN PERMATA SARI
NIM : 08240022
FAKULTAS : DAKWAH**

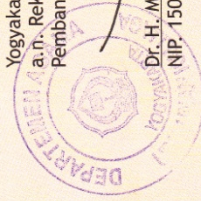
atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas workshop

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2008/2009

Tanggal 28 s. d. 30 Agustus 2008 (24 jam pelajaran) sebagai:

P E S E R T A

Yogyakarta, 2 September 2008
a.n. Rektor
Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan



[Signature]
Dr. H. Maradustam Siregar, M.A.
NIP. 150232846

SERTIFIKAT

No. UIN-02/L.3/PP.009/09/2009

PELATIHAN ICT
(INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY)

diberikan kepada

DIAN PERMATA SARI

dengan hasil

Memuaskan



UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PKSI

Pusat Komputer & Sistem Informasi



Yogyakarta, 2 November 2009
Kepala PKSI

Sumarsono, M.Kom

NIP. 19710209 200501 1 003

DAFTAR NILAI

Nama : **DIAN PERMATA SARI**
NIM : 8240022
Fakultas : Dakwah
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

No	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1	Microsoft Word	100	A
2	Microsoft Excel	50	D
3	Microsoft Power Point	70	B
4	Internet	90	A
Total Nilai		77,50	B

Standar Nilai :

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
70 - 85	B	Memuaskan
55 - 69	C	Cukup
40 - 54	D	Kurang
0 - 39	E	Sangat Kurang



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

SERTIFIKAT

Nomor: UIN.02/KPM/PP.06/2572/2011

Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan sertifikat kepada:

Nama : Dian Permata Sari
Tempat dan tanggal lahir : Cilacap, 19 November 1989
Nomor Induk Mahasiswa : 08240022
Fakultas : Dakwah

yang telah melaksanakan Kegiatan **Kuliah Kerja Nyata (KKN) Semester Pendek Tahun Akademik 2010/2011 (Angkatan ke-74) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta** di:

Lokasi/Dusun/Kelompok : Giling / 25
Kelurahan : Tuksono
Kecamatan : Sentolo
Kabupaten / Kota : Kulonprogo
Propinsi : Daerah Istimewa Yogyakarta

dari tanggal 12 Juli s.d. 10 September 2011 dan dinyatakan LULUS dengan nilai **4.00 (A)**

Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) UIN Sunan Kalijaga dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti Ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 26 Oktober 2011

Ketua,

Dr. H. Maksudin, M.Ag.
NIP. 19600716 199103 1 001



شهادة

الرقم: UIN.02/L.0/PP.000.9/2982.a/2012

تشهد إدارة مركز اللغات والثقافات والأديان بأن :

الاسم : Dian Permata Sari

تاريخ الميلاد : ١٩ نوفمبر ١٩٨٩

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢٠ سبتمبر ٢٠١٢ ،
وحصلت على درجة :

١٦,٨	فهم المسموع
١١,٧	التراكيب النحوية والتعبيرات الكتابية
٦,٦	فهم المقروء
٣٥	مجموع الدرجات

*هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

المدير
الدكتور الحاج صفى الله الماجستير

رقم التوظيف: ١٩٧١٠٥٢٨٢٠٠٠٠٣١٠٠١





KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PUSAT BAHASA, BUDAYA & AGAMA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550727 Yogyakarta 55281

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No : UIN.02/L.5/PP.00.9/0287.b /2013

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Dian Permata Sari**
Date of Birth : **November 19, 1989**
Sex : **Female**

took **TOEC (Test of English Competence)** held on **January 25, 2013** by Center for Language, Culture and Religion of Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	47
Structure & Written Expression	39
Reading Comprehension	39
Total Score	417

*Validity : 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, January 30, 2013

Director,

Dr. H. Shofiyullah Mz., S.Ag, M.Ag
NIP. 19710528 200003 1 001



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

FAKULTAS DAKWAH

**Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Email : dakwah@uin-suka.ac.id
YOGYAKARTA**



NIM : 08240022
Nama : DIAN PERMATA SARI

TA : 2011/2012
SMT : SEMESTER GENAP
PRODI : MANAJEMEN DAKWAH
Nama PA : RUSPITA RANI PERTIWI, S.Psi., MM

No.	Nama Mata Kuliah	SKS	Kls	No. Ujii	Jadwal Kuliah	Pengampu	Paraf UTS	Paraf UAS
1	Skripsi	6	A		MIN 07:00-07:30 R: 113	PANIITA,

MAHASISWA

DIAN PERMATA SARI
NIM : 08240022

29/02/2012

SKS Ambil : 6 / 24

Yogyakarta, 10/02/2012
Dosen Pembimbing Akademik

RUSPITA RANI PERTIWI, S.Psi., MM
NIP : 19760616 200501 2 002

**KARTU
KONSULTASI**

No: UIN/I/KAJUR/320/MD/2012

Nama : **DIAN PERMATA SARI**

NIM : **08240022**

Fakultas/Jurusan : **Dakwah/Manajemen Dakwah (MD)**

Pembimbing 1 : **Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, MM**

Pembimbing 2 :

Alamat : **Jln. Gejayan No 15 A Demangan Yogyakarta**

Batas Akhir Studi : **31 Agustus 2014**

Judul Skripsi :

**STANDAR KINERJA KARYAWAN AZZAHRA SALON DAN
SPA MUSLIMAH YOGYAKARTA**

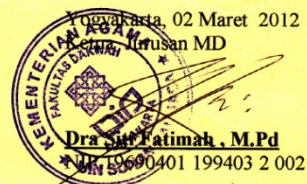
	Konsultasi	Konsultasi	Konsultasi	Konsultasi	Konsultasi	Konsultasi	Ket.
Pembimbing	Tgl. 12 Maret '12 <i>[Signature]</i>	Tgl. 01 April '12 <i>[Signature]</i>	Tgl. 17 April '12 <i>[Signature]</i>	Tgl. 05 Mei '12 <i>[Signature]</i>	Tgl. 01 Juni '12 <i>[Signature]</i>	Tgl. 18 Juli '12 <i>[Signature]</i>	
	Tgl.	Tgl.	Tgl.	Tgl.	Tgl.	Tgl.	

FREKUENSI MENGIKUTI SEMINAR TOPIK SDR : DIAN PERMATA SARI

No.	Hari Tanggal Seminar	Yang Seminar Nama/NIM	Penyaji Peserta Pembahas	Nama serta Tandatangan Ketua Sidang
1	Selasa, 20 Maret 2012	Halimatul Azzah / 08240034	Peserta	<i>[Signature]</i>
2	Selasa, 20 Maret 2012	Sudeng Setiono / 08240001	Peserta	<i>[Signature]</i>
3	Kamis, 24 Mei 2012	Binang Hadi Utama / 08240036	Peserta	<i>[Signature]</i>
4	Jumat, 25 Mei 2012	Nikmatul Maula / 08240020	Peserta	<i>[Signature]</i>
5	Selasa, 24 Juli 2012	Dian Permata Sari	Penyaji	
6	Selasa, 24 Juli 2012	M. Ghilman Adni	Pembahas	<i>[Signature]</i>

PEMEGANG KARTU

[Signature]
DIAN PERMATA SARI



KETERANGAN :

Telah terdaftar sebagai mahasiswa

1. Setiap konsultasi harap membawa kartu untuk dimintakan tandatangan Pembimbing
Bila mahasiswa cuti tidak bisa konsultasi
2. Kartu ini merupakan syarat untuk mendaftarkan Seminar/ujian Munaqosyah Skripsi