

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1. Profile dan Sejarah Singkat Jasa Rias Ageftia Makeup

##### a. Profile Jasa Rias Ageftia Grobogan

Nama Usaha	: Rias Ageftia Makeup (Salon Yuni)
Bidang Usaha	: Salon Kecantikan
Jenis Usaha	: Tata Kecantikan atau Jasa Rias
Alamat Usaha	: Jl. Danyang-Kuwu Km 2, Dusun Tempel, Desa Ngraji, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Grobogan.
Nama Pemilik	: Pak Mus & Ibu Yuni
Nama Pengelola	: Ageftia Nawang Suhita
No Hp	: 08971208421
Jumlah Karyawan	: 6 Orang <sup>1</sup>

##### b. Sejarah Singkat Jasa Rias Ageftia Makeup

Jasa Rias Ageftia Makeup didirikan pada 2003, sebelum menjadi salon Ageftia Makeup pada awalnya salon ini memiliki nama Yuni Salon yang didirikan oleh kedua orang tua Ageftia, yaitu Pak Mus dan Bu Yuni. Sebelumnya mereka telah mendapatkan pelatihan salon dan tata kecantikan di Balai Latihan Kerja Kabupaten Grobogan, lalu memutuskan untuk mendirikan sebuah salon kecil yang sampai sekarang bisa dibilang cukup besar yang kemudian dikelola juga oleh anaknya, Ageftia. Bermula dari hobi Ageftia yang menyukai tata rias kini dia bisa meneruskan bisnis keluarganya tersebut. Di mana Salon ini yang berlokasi di jalan Danyang-Kuwu Dusun Tempel Desa Ngraji, Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan. Kini salon Ageftia makeup telah memiliki banyak pelanggan baik di kota maupun di luar

---

<sup>1</sup> Ageftia Makeup, *Pengelola Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara, di Grobogan pada 15 Januari 2021.

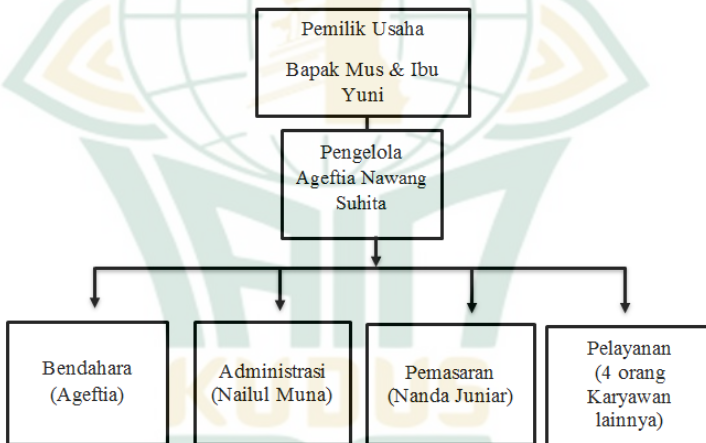
kota, karna Salon Ageftia Makeup juga melayani Home Service.<sup>2</sup>

## 2. Struktur Organisasi Jasa Rias Ageftia Makeup

Struktur organisasi di dalam perusahaan memiliki tujuan, bersifat spesifik sehingga pekerjaan di dalam organisasi dapat diteruskan kepada semua perwakilan yang bekerja dan pekerjaan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

Struktur organisasi yang ada di usaha jasa rias Ageftia Makeup merupakan struktur organisasi garis yaitu adalah perhimpunan yang mendelegasikan tenaga ahli dalam perhimpunan tersebut ke arah atas, mulai dari pengusaha sampai para pekerja di bawahnya. Berikut struktur organisasi pada jasa rias Ageftia Makeup sebagai berikut.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Ageftia Makeup**



Sumber : *Jasa Rias Ageftia Makeup*

Adapun tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing bagian pada jasa rias Ageftia Makeup adalah sebagai berikut :

### a. Pemilik Usaha

Bertanggung jawab penuh atas perencanaan, pengkoordinasian, pengarahan dan pengawasan, serta

<sup>2</sup> Yuni Wahyunia, *Pemilik Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara, di Grobogan pada 15 Januari 2021.

meningkatkan mutu dalam kualitas jasa dan pelayanan. Selain itu tugas dari pemilik sebagai berikut :

- 1) Memimpin dan mengendalikan jalannya kegiatan usaha..
  - 2) Mengawasi dan membina semua karyawan.
- b. Pengelola
- 1) Pengelola bertanggung jawab penuh atas perencanaan.
  - 2) Mengelola semua kekayaan yang dihasilkan dalam kegiatan usaha.
  - 3) Menyusun dan merencanakan program kerja yang akan dijalankan perusahaan
- c. Bendahara
- 1) Mengendalikan semua kegiatan di bidang keuangan.
  - 2) Mencatat uang masuk dan uang keluar.
  - 3) Melakukan pembukuan dan menyusun laporan keuangan dalam satu periode.
  - 4) Mencatat setiap transaksi dan tugas administrasi lainnya.
- d. Administrasi
- 1) Melakukan pencatatan job masuk
  - 2) Mengatur jadwal pekerjaan tiap karyawan
  - 3) Melakukan pembelian perlengkapan yang habis
  - 4) Bertanggung jawab merespon segala pertanyaan dari calon konsumen
- e. Bagian Pemasaran
- 1) Menetapkan *segmentasi, targeting, dan positioning* bagi jasa yang dihasilkan dalam usaha ini agar sesuai dengan strategi yang sudah ditetapkan.
  - 2) Melakukan analisis dan evaluasi dalam program pemasaran atau promosi
  - 3) Merumuskan dan menciptakan promosi produk sebaik mungkin.
- f. Bagian Pelayanan
- 1) Bertanggung jawab dan mengawasi jalannya kegiatan pekerjaan baik di dalam maupun di luar salon
  - 2) Menjaga kualitas dari jasa yang dihasilkan
  - 3) Melakukan laporan dari setiap kegiatan yang dijalankan.
  - 4) Bertanggung jawab melayani konsumen sebaik mungkin.

### 3. Visi dan Misi Jasa Rias Ageftia Makeup

Visi dan misi Rias Ageftia Makeup hampir sama dengan Salon tata kecantikan yang lain. Visinya yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat modern perihal tata kecantikan dengan *price* yang terjangkau. Sedangkan misi dari Rias Ageftia Makeup adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas demi kepuasan pelanggan.
- b. Menerima kritik dan saran yang membangun demi meningkatkan kualitas pelayanan salon dan jasa rias.
- c. Bekerja dari hati.<sup>3</sup>

### 4. Letak Geografis Jasa Rias Ageftia Makeup

Secara Administrasi Jasa Rias ASgeftia Makeup berada di Dusun Tempel Desa Ngraji RT.01 RW.06 merupakan bagian dari Wilayah Ngraji Kabupaten Grobogan, dan merupakan bagian dari wilayah Provinsi Jawa Tengah. Jasa Rias Ageftia Makeup terletak sekitar 10 km dari Simpang Lima Purwodadi. Karena tempatnya di Desa Ngraji Jadi lokasinya tidak jauh dari pusat Kecamatan Purwodadi, bisa dijangkau 10 menit dari simpang lima Purwodadi.

Secara umum, kondisi topologi desa Ngraji adalah Datar. Secara geografis Desa Ngraji merupakan Desa yang memiliki dominan penduduk adalah petani dan pedagang karena daerah Ngraji dikelilingi oleh area persawahan dan satu pusat pasar desa diseberang jalan raya Desa Ngraji.<sup>4</sup>

## B. Deskripsi Data Penelitian

Pada penelitian ini untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan peneliti untuk menjawab permasalahan tersebut, peneliti melakukan proses wawancara dengan narasumber yang bersangkutan dengan analisis strategi promosi, kualitas jasa dan harga serta observasi secara langsung ke lokasi Ageftia Makeup di Grobogan. Data yang diperoleh peneliti dilengkapi dengan

---

<sup>3</sup> Ageftia, *Pengelola Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada 15 Januari 2021.

<sup>4</sup> Yuni Wahyunia, *Pemilik Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada 15 Januari 2021.

dokumentasi foto saat proses wawancara di jasa rias Ageftia Makeup sedang berlangsung. Pengelola usaha jasa rias Ageftia Makeup bertanggung jawab penuh dan mempunyai kebijakan dan wewenang terhadap jalannya usaha tersebut mulai dari pengadaan barang atau perlengkapan rias dan salon sampai ke pemasaran atau promosi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Yuni dan anaknya Ageftia selaku pemilik dan pengelola usaha ini, yang memegang wewenang dan kebijakan terkait dengan pemasaran dan kualitas jasa pada jasa rias Ageftia Makeup, adapun penjelasan dari permasalahan rumusan sebagai berikut:

Penelitian yang berjudul **“Tinjauan Manajemen Bisnis Syariah Pada Strategi Promosi, Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Rias Ageftia Makeup di Grobogan”** yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana tinjauan bisnis syariah terhadap strategi promosi, kualitas jasa dan harga yang dilakukan jasa rias Ageftia Makeup di Grobogan dalam menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa rias Ageftia Makeup, peneliti akan membahas tentang bagaimana strategi promosi yang dilakukan, serta kualitas jasa yang dimiliki dan harga yang diterapkan oleh jasa rias Ageftia Makeup di Grobogan guna menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa rias Ageftia Makeup. Dan apa saja kendala serta solusi dalam strategi promosi, kualitas jasa dan harga terhadap keputusan konsumen dalam memilih jasa rias Ageftia Makeup di Grobogan.

### **1. Implementasi Strategi Promosi, Kualitas Jasa Dan Harga Untuk Meningkatkan Minat Konsumen (Di Jasa Rias Ageftia Makeup Grobogan) Yang**

Implementasi Strategi Promosi Yang Dilakukan Jasa Rias Ageftia Makeup Terhadap Calon Konsumen Dalam Memilih Jasa Rias Ageftia Makeup di Grobogan.

Promosi adalah bagian dan siklus dari metodologi pemasaran sebagai cara untuk berbicara dengan pasar, dengan menggunakan organisasi campuran kemajuan (campuran khusus). kegiatan waktu yang terbatas tidak boleh berhenti sekadar memperkenalkan produk kepada pelanggan, tetapi harus dilanjutkan dengan upaya untuk mempengaruhinya sehingga pembeli menjadi senang dan

kemudian membeli produk tersebut atau menggunakan layanannya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi strategi promosi, jasa rias Ageftia Grobongan menggunakan sarana, yaitu:

- 1) Sales promotion atau promosi penjualan
  - a) Promosi melalui sosial media

Di zaman digital ini banyak hal yang bisa dilakukan dengan mudah dan cepat, salah satunya adalah promosi melalui media social. Jasa Rias Ageftia Makeup di Grobongan memanfaatkan teknologi yang ada untuk mempromosikan jasa riasnya melalui media social. Hal ini ditunjukkan melalui beberapa hasil wawancara, yakni:

Wawancara dengan pihak pemilik, yaitu ibu Yuni sebagai berikut:

“Kami memanfaatkan media social untuk bahan promosi, seperti instagram, facebook dan whatsapp karena tiga media social itulah yang sering orang gunakan”<sup>5</sup>

Dari data diatas dapat dimaknai bahwa Jasa Rias Ageftia Makeup Grobongan menggunakan strategi promosi dengan menggunakan sosial media pada aplikasi Instagram, Facebook, dan WhatsApps. Jasa Rias Ageftia Makeup selalu meng-update apa pun yang berhubungan dengan jasa tersebut di sosial media dengan bertujuan untuk lebih menarik perhatian calon konsumen.

Selanjutnya keterangan dari pengelola yaitu anaknya ibu Yuni, saudari Ageftia juga menambahkan bahwa

“Di era digital ini semua mudah diakses dengan menggunakan media social, jadi kami memanfaatkan media social untuk mempromosikan jasa kami. Apalagi anak muda zaman sekarang hampir semuanya

---

<sup>5</sup> Yuni Wahyunia, *Pemilik Rias Ageftia Makeup*, Wawancara Grobongan tanggal 15 Januari 2021.

memiliki media social itulah alasannya mengapa kami menggunakan media social untuk menjadi salah satu media promosi kami”<sup>6</sup>

Di era modern ini, sosial media menjadi hal yang digandrungi oleh banyak orang. Maka dari itu Jasa Rias Ageftia Makeup menggunakan sarana ini untuk dapat memperluas jangkauan konsumen. Dengan menggunakan cara ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah konsumen.

Jasa Rias Ageftia Makeup juga melakukan promosi periklanan dengan menggunakan brosur, banner, dan pamflet untuk mendapatkan perhatian konsumen-konsumen yang lainnya yang tidak menggunakan sosial media. Seperti yang dijelaskan pengelola jasa rias Ageftia Makeup, yakni:

“Kami juga juga menggunakan media cetak untuk bahan promosi, karena tidak semua orang mengerti kegunaan media social. Apalagi masyarakat pedesaan seperti desa Ngraji ini, hanya anak muda yang memainkan media social. Oleh karena itu kami juga menginformasikan jasa kami melalui media cetak seperti memasang banner di pinggir jalan, kami juga membuat brosure agar dikirim ke beberapa tempat seperti sekolahan yang akan melakukan wisuda sehingga mereka tau kami menyediakan jasa rias”.

Tidak semua orang bisa mengakses media social, karena target konsumen dari jasa rias Ageftia Makeup di Grobogan bukan hanya anak muda saja atau orang-orang yang menggunakan media social saja, namun juga masyarakat luas disekitarnya. Oleh sebab itu, selain menggunakan media social untuk melakukan promosi online, jasa

---

<sup>6</sup> Ageftia, *Pengelola Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan tanggal 15 Januari 2021.

rias Ageftia Makeup di Grobogan juga menggunakan media cetak untuk bahan promosi offline, seperti cetak banner, dan brosure.

b) Promosi melalui diskon (potongan harga)

Sarana lain yang digunakan oleh Ageftia Makeup untuk mencari konsumen adalah dengan melakukan *sales promotion* dengan menggunakan diskon. Strategi yang digunakan pada sarana ini adalah dengan memberikan potongan harga. Seperti yang diungkapkan oleh salah seorang pelanggan di salon jasa rias Ageftia Makeup:

"Saya mengetahui salon rias Ageftia Makeup ini di social media Instagram, saya mengikuti akun instagram dari Ageftia Makeup, jadi saya tahu update terbaru dari Ageftia Makeup ini termasuk promo tahun baru kemarin saya mendapat diskon 5% makeup untuk acara tunangan saya"<sup>7</sup>

Dari ungkapan pelanggan diatas dapat diketahui bahwa pemotongan harga mempengaruhi keputusan untuk memakai jasa makeup Ageftia. Informasi ini didapatkan pelanggan dari akun sosial media Ageftia Makeup. Jasa Rias Ageftia Makeup memberikan potongan harga pada saat hari tertentu, contohnya adalah HUT Jasa Makeup ini. Potongan harga yang sering diberikan oleh pelanggan mulai dari 5% hingga 50%.

2) *Publicity* atau publisitas

Selain melakukan promosi diatas, jasa rias Ageftia Makeup juga melakukan promosi dengan *publicity*. Keterangan dari beberapa pelanggan mengenai promosi ini adalah sebagai berikut:

"Saya pernah mengikuti workshop tata kecantikan yang dipandu oleh sanggar rias Ageftia, waktu itu disponsori oleh Wardah.

---

<sup>7</sup> Luluk Khabibah, *Pelanggan Dari Ageftia Makeup*, Wawancara pada tanggal 16 Januari 2021.

Sejauh mengikuti pelatihannya, yang awalnya saya tidak tahu sanggar rias ini jadi mengenal dan tertarik mengikuti pelatihan-pelatihan selanjutnya”<sup>8</sup>

“Awalnya saya tahu rias Ageftia Makeup ini juga dari pelatihan makeup yang diadakan Sariayu, waktu itu mengundang Ageftia Makeup sebagai instruktur”<sup>9</sup>

Kegiatan promosi ini dilakukan dengan mengadakan workshop atau pelatihan tata kecantikan untuk salah satu media promosinya. Biasanya kegiatan ini juga disponsori oleh perusahaan Brand Kecantikan local seperti Sariayu, Wardah, Inez dll. Tujuannya agar mampu menarik minat masyarakat mengikuti pelatihan ini kemudian masyarakat tahu akan jasa rias Ageftia Makeup di Grobogan.

- a. Implementasi Kualitas Jasa Yang Dilakukan Jasa Rias Ageftia Makeup Terhadap Calon Konsumen Dalam Memilih Jasa Rias Ageftia Makeup di Grobogan.

Kualitas layanan yang baik sangat penting dalam membuat loyalitas konsumen, namun untuk melihat bagaimana menilai kualitas yang diperoleh pelanggan itu sulit. Kurtz dan Clow (1998) menyatakan bahwa sifat administrasi lebih sulit untuk dinilai daripada sifat barang dagangan. Kualitas administrasi tidak dilakukan melalui siklus penciptaan di lini produksi dan kemudian disampaikan kepada pelanggan sebagai sifat barang dagangan. Sebagian besar sifat administrasi yang diberikan selama pengiriman administrasi terjadi selama waktu yang dihabiskan koneksi antara pelanggan dan ada kontak dekat rumah dengan spesialis layanan jasa tersebut.

*Total quality service* merupakan konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap

---

<sup>8</sup> Nurul Aeni, *Anggota Pelatihan Tata Kecantikan Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan, pada 17 Januari 2021.

<sup>9</sup> Ikha, *Anggota Pelatihan Tata Kecantikan Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan, pada 17 Januari 2021.

fase penyelenggara jasa yang melibatkan semua personil yang ada dalam organisasi. Ada 5 dimensi kualitas jasa, yaitu :

1) *Reliability* : kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan.

Dalam memberikan pelayanan, jasa rias Ageftia Makeup di Grobogan sangatlah disiplin dalam waktu, hal ini paparkan oleh pengelola:

”Saya selaku pengelola dari jasa rias ini sangat mewanti-wanti team atau karyawan kami dalam kedisiplinan waktu. Untuk jam kerja karyawan di salon mulai pukul 08.00-16.00 WIB. Kami pun selalu mengingatkan agar sampai di salon dengan tepat maka karyawan harus berangkat dari rumah sebelum jam kerja dimulai. Dengan team rias pun sama, sehari sebelum rias kami melakukan *briefing* mengenai waktu. Agar sampai dilokasi rias dengan *ontime* kami selalu berangkat lebih awal dari jam kerja yang sudah disepakati dengan *client*, kami juga memperkirakan kendala yang terjadi di jalan seperti ban bocor, macet dan lain lain”<sup>10</sup>

Untuk mencapai tingkat pelayanan dengan kualitas yang baik maka dari jasa rias Ageftia Makeup selalu menyiapkan perencanaan sebelum dimulainya acara. Karyawan-karyawan yang bekerja juga dilatih untuk selalu tepat waktu dan selalu dibriefing dulu sebelum acara dimulai. Sehingga pelayanan yang diberikan Jasa Ageftia Makeup semakin maksimal dan memuaskan.

Hal ini juga di dukung oleh penjelasan salah seorang pelanggan dari jasa rias Ageftia Makeup di Grobogan :

“Waktu itu saya mengadakan janji pukul 9 pagi untuk di rias oleh Ageftia Makeup di acara pernikahan adik sepupu, saya yang datang ke

---

<sup>10</sup> Ageftia, *Pengelola Jasa Rias Ageftia*, Wawancara di Grobogan, pada 15 Januari 2021.

salonnya mba Ageftia, saya justru yang terlambat setengah jam diacara pernikahan itu, namun Mba Ageft hanya memerlukan waktu singkat untuk merias saya tentunya dengan hasil yang bagus dan saya puas”<sup>11</sup>

Pelayanan yang baik dari hal-hal yang dilakukan secara maksimal. Jasa Ageftia Makeup selalu berusaha untuk membuat *client* atau konsumen puas dengan pelayanan yang sangat efektif.

2) *Responsiveness* : kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap.

Dalam memberikan pelayanan, jasa rias Ageftia Makeup berusaha responsive dalam menanggapi kemauan pelanggan. Selain itu, Ageftia Makeup juga aktif dalam bersosial media, karena sebagian besar tanggapan cepat diberikan team Ageftia Makeup melalui media social mengenai pertanyaan-pertanyaan pelanggan seperti tanya harga sesuai lokasi, persediaan kostum dll.

“Kami selalu menanggapi dengan cepat pertanyaan-pertanyaan melalui DM instagram oleh calon konsumen pada jam kerja, biasanya konsumen kebanyakan menanyakan tentang *price list* dari jasa rias Ageftia Makeup. Karena kami tahu konsumen akan merasa senang jika pertanyaannya ditanggapi dengan cepat”<sup>12</sup>

Jasa Rias Ageftia Makeup memberikan kesempatan bagi pelanggan ataupun calon *client* untuk bertanya apapun yang berkaitan dengan pelayanan jasa ini melalui sosial media, salah satunya adalah instagram. Pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan oleh calon *client* adalah harga atau *price list*.

---

<sup>11</sup> Yuli Puspita, *Pelanggan Dari Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada 17 Januari 2021.

<sup>12</sup> Nanda Yuniar, *Team Rias Dari Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan, pada 15 Januari 2021.

Hal ini juga diperjelas oleh *client* dari Ageftia Makeup :

“Saya sangat senang berlangganan makeup disini, kira-kira sudah 3 kali ini. Merasa cocok saja dengan pelayanan team makeupnya, mba Ageftia pun melayani request saya dengan ramah dan hasilnya saya suka”<sup>13</sup>

Pelayanan yang tanggap dalam memberikan respon kepada *client* membuat *client* merasa puas. Keramahan selalu menjadi sifat yang wajib dilakukan ketika berhadapan dengan *client*. Dengan begitu maka *client* akan merasa puas dan berlangganan.

- 3) *Assurance* : kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Kualistas yang bagus tidak hanya dilakukan oleh pemilikinya tetapi juga pengelola termasuk karyawannya. Dalam hal ini, Jasa Rias Ageftia Makeup sudah melatih para karyawan tentang bagaimana bersikap kepada *client*. Termasuk juga dilatih untuk melakukan tugas-tugasnya dengan baik sehingga *client* akan percaya dan puas dengan hasilnya. Hal ini dipaparkan oleh saudara Asyifa selaku pelanggan jasa rias Ageftia Makeup yang datang langsung ke salon rias.

“Saya merasa nyaman disini, karena pelayanannya sangat baik. Mba Ageftia selaku pengelola sangat ramah terhadap pelanggan yang datang termasuk saya. Hal ini bisa menjadi contoh untuk para karyawannya”<sup>14</sup>

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, jasa rias Ageftia Makeup memberikan yang terbaik dalam segala hal, salah satunya sopan santun dalam melayani pelanggan yang menggunakan jasa rias Ageftia Makeup. Sopan santun yang dimaksud

---

<sup>13</sup> Kristiani, *Pelanggan Dari Jasa Rias Ageftia*, Wawancara di Grobogan pada 17 Januari 2021.

<sup>14</sup> Asyifa, *Pelanggan Di Salon Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada 16 Januari 2021.

juga mengenai tutur kata dalam berkomunikasi, sikap yang baik dan ramah tamah.

- 4) *Emphaty* : kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Memahami apa yang pelanggan inginkan dan apa yang dibutuhkan merupakan salah satu tujuan dari jasa rias Ageftia Makeup. Oleh karena itu, dalam jasa riasnya Ageftia Makeup menyediakan banyak baju adat serta peralatan lainnya yang menunjang penampilan *makeup* dari pelanggan. Hal ini seperti yang dipaparkan oleh salah satu karyawan :

“Kami menyediakan banyak baju adat sesuai adat pengantin di Indonesia, semua tergantung permintaan calon pengantin”<sup>15</sup>

Penjelasan diatas juga di dukung oleh pernyataan dari salah seorang pelanggan :

“Dulu saat saya sedang fitting baju, pihak Ageftia Makeup menawarkan banyak baju adat pengantin dan kostum-kostum yang akan saya kenakan. Karna saya orang jawa asli, saya memilih konsep solo puteri sebagai baju adat dipernikahan saya. Yang paling saya suka, semua kostum bersih dan rapi”.<sup>16</sup>

Dalam perkembangan Jasa Rias Ageftia Makeup selalu mengikuti trend sehingga tidak ketinggalan jaman. Dengan ini Jasa Ageftia makeup mampu memenuhi permintaan model yang diinginkan *client* seperti yang tertera pada wawancara diatas.

- 5) *Tangibles* : fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

Fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi merupakan hal yang penting untuk mendukung perkembangan bisnis. Seperti yang

---

<sup>15</sup> Lailatul Hidayah, *Karyawan Dari Jasa Rias Ageftia*, Wawancara di Grobogan pada 15 Januari 2021.

<sup>16</sup> Risma, *Pelanggan Dari Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada 16 Januari 2021.

dikatakan oleh salah satu pelanggan yang bernama Happy Ikha, yaitu:

“Saya tertarik untuk rias ke Rias Ageftia Grobogan karena tempatnya menarik dan lokasinya strategis, fasilitas yang disediakan cukup lengkap, jasa yang ditawarkan sangat beragam, harganya juga cukup bervariasi. Pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan sangat memuaskan, ramah tamah dan sangat sopan”.

Fasilitas yang berada di salon Ageftia Makeup cukup memadai, mulai dari fasilitas makeup seperti perlengkapan rias hingga fasilitas tata ruangan seperti AC, lampu pencahayaan, meja kursi diruang tunggu, kaca rias, ruang ganti dan masih banyak lagi. Dan kondisi ruangan beserta yang ada didalamnya dalam keadaan bersih dan rapi hingga tidak akan ada pelanggan yang akan mengeluhkan kebersihan dari salon jasa rias Ageftia Makeup di Grobogan. Ageftia Makeup menyediakan satu ponsel untuk bagian admin sebagai alat komunikasi dengan calon pelanggan, karena alat komunikasi merupakan satu bagian penting di era digital seperti sekarang. Tujuannya agar memudahkan para calon pelanggan untuk reservasi sebelumnya.<sup>17</sup>

Anggota team rias mengatakan bahwa:

“Menjaga kualitas itu dengan berbagai cara salah satunya itu meningkatkan kreativitas yang dimiliki, memiliki gaun atau kostum yang *uptodate* atau sesuai dengan permintaan client, dekorasi, bentuk tenda yang lagi mode sekarang ini, mau mengikuti selera pelanggan, sebisa mungkin barang dan perlengkapan di salon juga harus dirawat dan diperbarui”

---

<sup>17</sup> Ageftia, *Pengelola Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada 15 Januari 2021.

Dari hasil wawancara puncak hingga terbawah yang dilakukan oleh peneliti, narasumber mengacu pada teknik penyelia dalam menyesuaikan dengan sifat bantuan dengan memberikan kantor yang menyenangkan dan bersih. Terlebih lagi, ketepatan pengaturan, menjaga kepercayaan klien, memahami selera klien dan memahami apa yang dibutuhkan klien. Dari pernyataan yang diberikan para informan bahwa Salon Rias Ageftia Makeup mempunyai keunggulan dalam menjaga kualitas pelayanan yaitu memiliki perencanaan mulai dari pengadaan barang dan kebutuhan jasa serta fasilitas yang lengkap.<sup>18</sup>

b. Implementasi Harga dari Jasa Rias Ageftia Makeup Terhadap Calon Konsumen Dalam Memilih Jasa Rias Ageftia Makeup di Grobogan

Harga adalah ukuran uang tunai di samping jumlah barang (jika mungkin) yang diperlukan untuk memperoleh campuran barang dan administrasi. Menurut perspektif menampilkan, biaya adalah unit terkait uang atau ukuran lain (menghitung tenaga kerja dan produk yang berbeda) yang diperdagangkan untuk memperoleh kebebasan kepemilikan untuk sesuatu atau administrasi.<sup>19</sup>

Menjalankan sebuah bisnis tidak akan terlepas dari permasalahan harga. Harga memegang peranan penting dalam terjadinya jual-beli dari produsen ke tangan konsumen. Melalui penetapan harga, akan terlihat posisi kelayakan produk atau jasa dari nilai ekonomisnya.<sup>20</sup>

Dalam menetapkan sebuah harga, jasa rias Ageftia Makeup di Grobogan tidak mematok harga yang tinggi melainkan sesuai dengan kemampuan masyarakat

---

<sup>18</sup> Gesta, *Team Rias Ageftia Makeup*, Wawancara Grobogan tanggal 15 Januari 2021.

<sup>19</sup> Tina Martini, "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Merek Honda Jenis Skuter matic", *Jurnal Penelitian*, 9.1 (2015): 121.

<sup>20</sup> Surya Kencana, "Analisis Strategi Penetapan Harga SKM. CLOTHING", *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2, (2019):103–11.

setempat pada umumnya. Hal ini diperjelas oleh pemilik dari jasa rias Ageftia Makeup :

“Untuk di daerah kami, mayoritas masyarakat petani dan pedagang. Tidak mudah bagi kami menawarkan harga yang langsung cocok dikantong mereka. Kami memiliki prinsip tidak asal murah, namun harga sesuai dengan kualitas dan pelayanan jasa dari jasa rias kami”<sup>21</sup>

Penjelasan dari pemilik jasa rias Ageftia Makeup, juga diperkuat oleh anaknya sekaligus pengelola dari jasa rias Ageftia Makeup :

“Sebenarnya kami menawarkan harga yang cukup bervariasi, semua itu tentunya juga kami cocokkan dengan fasilitas yang akan didapat. Harga yang kami terapkan tentunya standar di daerah kami pada umumnya”

Menurut penjelasan dari kedua pihak diatas, bahwasannya jasa rias Ageftia Makeup di Grobogan menerapkan harga yang bervariasi dan sesuai dengan standar pendapatan masyarakat di Grobogan dimana masyarakat disana kebanyakan adalah seorang petani dan pedagang. Namun kualitas dari pelayanan jasa yang didapat juga sesuai dengan harga yang diterapkan oleh jasa rias Ageftia di Grobogan.<sup>22</sup>

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Pemilihan Jasa Rias Ageftia Di Grobogan di Jasa Rias Ageftia Grobogan**

Sebelum menentukan pilihan untuk membeli barang atau keputusan administrasi, seseorang biasanya akan terlebih dahulu menentukan pilihan pembelian barang atau jasa. Pilihan pembelian adalah latihan individu yang secara langsung terkait dengan menentukan pilihan untuk melakukan pembelian barang atau layanan yang ditawarkan

---

<sup>21</sup> Yuni Wahyunia, *Pemilik Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada 15 Januari 2021.

<sup>22</sup> Ageftia, *Pengelola Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada 15 Januari 2021.

oleh vendor.<sup>23</sup> Ada tiga tahap dalam pengambilan keputusan dalam pembelian produk atau jasa yaitu, :

a. Tahap masukan (*input*)

Pada tahap ini sangat mempengaruhi pengenalan konsumen terhadap kebutuhan atas produk atau jasa. Ada dua sumber informasi utama yaitu usaha pemasaran perusahaan (produk, harga, dan promosi) dan lingkungan social budaya (keluarga, teman, tetangga, kelas social, budaya dan subbudaya).

Hasil wawancara dengan Sefin Anggi :

“sejak awal sebelum saya memilih untuk di rias oleh jasa rias Ageftia Makeup, memang saya sudah mengikutinya di akun social instagram milik dari ownernya ya mbak Ageft. Nah dari situ saya tahu mulai dari promosi, hasil sampai harganya. Dan juga memang teman-teman sekantor dengan saya pun b anyak yang sudah menggunakan jasa rias ini, jadi lingkungan social seperti teman pun berpengaruh ya karena dari omongan mulut ke mulut”<sup>24</sup>

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa promosi melalui media sosial mempunyai pengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih Jasa Rias Ageftia Makeup. Didukung dengan lingkungan sosial yang juga menggunakan jasa ini menambah kesan menarik bagi client.

b. Tahap Proses

Tahap ini mengatur cara pelanggan memutuskan. Untuk memahami siklus ini kita harus mempertimbangkan dampak dari bidang mental (inspirasi, wawasan, pembelajaran, karakter, gaya hidup yang mereka butuhkan, perhatian terhadap berbagai item atau keputusan administrasi, latihan dalam data acara sosial dan menilai pilihan lain yang berbeda).

<sup>23</sup> Tehuayo Erlinda, *Proses Pengambilan Keputusan.....*, 28.

<sup>24</sup> Sevin Anggi, *Pelanggan Dari Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada 20 Januari 2021.

Hasil wawancara dengan Milati Azka :

“setelah melakukan pencarian informasi mengenai jasa rias, akhirnya saya memilih Ageftia Makeup dari jasa rias-jasa rias yang lain sebagai pilihan rias dihari pernikahan saya. Karna memang di Purwodadi ada banyak sekali jasa rias yang menawarkan jasanya dengan harga yang cukup bervariasi juga. Karena memang saya tertarik dengan hasil riasan dari Ageftia Makeup ini, mungkin selera saya disini.”<sup>25</sup>

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa Milati Azka memilih menggunakan Jasa Rias Ageftia Makeup setelah mengumpulkan informasi-informasi dan diantara MUA-MUA lain ia memilih menggunakan Ageftia Makeup karena sesuai dengan selernya.

c. Tahap keluaran (*output*)

Tahap hasil dalam model dinamis pembeli mencakup dua latihan pasca-pembelian yang terkait erat, yaitu perilaku pembelian yang spesifik dan penilaian pasca-pembelian. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pembelannya.<sup>26</sup>

Hasil wawancara dengan Zulaikha :

“ini bukan pertama kali saya rias disini, mungkin ini sudah yang ketiga kalinya. Setelah saya menggunakan jasa rias ini yang pertama kali dulu saya suka dengan hasilnya. Kemudian ketika ada event lagi saya menggunakannya lagi, saya rasa karena saya butuh jasa rias ini untuk menunjang penampilan saya dievent-event tertentu seperti kondangan, foto studio dll karena kualitas

---

<sup>25</sup> Milati Azka, *Pelanggan Dari Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada 20 Januari 2021.

<sup>26</sup> Nina Maharani, "Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen Terhadap Produk Iphone Di Bandung", *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Performa)*, 12.1 (2015): 66.

pelayanannya yang tidak berubah, termasuk dari kebersihan perlengkapan makeup dan salonnya.”<sup>27</sup>

Menurut wawancara diatas, Zulaikha menjadi pelanggan Jasa Rias Ageftia Makeup karena hasil yang didapat ketika menggunakan jasa ini sangat memuaskan sehingga ia tertarik untuk menyewa jasa ini lagi ketika acara-acara tertentu.

### **3. Kendala Yang Dihadapi Dan Solusi Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Jasa Rias Ageftia Di Grobogan Di Grobogan**

Jasa rias Agftia Grobogan dalam aktivitas usahanya menghadapi beberapa kendala yang terdiri dari kendala pemasaran, pelayanan kendala sumber daya manusia dan peralatan. Hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti kepada para informan bahwa pengelola Jasa Rias Ageftia Makeup memiliki cara masing-masing dalam mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan situasi dan kondisi di salon, pesaing serta permintaan pelanggan. Cara para informan menghadapi dan mengatasinya berbeda-beda seperti yang dikatakan oleh para informan yaitu memiliki jenset untuk kendala listrik padam, memiliki strategi sendiri dengan cara tetap promosi mengenalkan jasa riasnya di social media untuk tetap eksistens dalam persaingan. Tujuan dari peneliti menanyakan hal tersebut untuk mengetahui langkah apa saja yang dilakukan oleh pengelola ketika permasalahan atau kendala terjadi saat pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan

#### **a. Kendala Pemasaran dan Solusinya**

Terkait dengan kendala pemasaran berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pengelola jasa rias Ageftia Grobongan menghasilkan sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan beberapa informan internal seperti dari pengelola dan team rias :

---

<sup>27</sup> Zulaikha, *Pelanggan Dari Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada 20 Januari 2021.

“Kendala dalam hal ini kita sulit mempromosikan jasa kami selain di media social, contohnya media cetak. Misalnya saat kami ingin memasang spanduk atau pamflet di beberapa tempat yang kami targetkan, justru disitu dilarang memaku pohon dll. Solusinya ya hanya satu untuk masalah ini, kita bagi-bagikan brosure di jalanan”<sup>28</sup>

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa kendala pemasaran yang dialami oleh jasa ageftia adalah dilarangnya memaku pohon. Sehingga jasa ageftia makeup terkendala untuk mempromosikan kepada masyarakat.

Selanjutnya menurut tim jasa rias Ageftia menjelaskan bahwa:

“tidak semua orang mau membaca brosur yang sudah kita sebarkan untuk promosi, solusi untuk hal ini dari pengelola sendiri biasanya mengendorse influenser di beberapa daerah untuk treathment di salon, dijadikan model makeup dsb. Hal ini sangat berpengaruh, karena mereka yang kami endorse memiliki pengaruh besar untuk mengajak orang-orang jadi mengikuti akun media social kami, treathmen ke salon hingga memilih jasa rias kami sebagai pilihannya.”<sup>29</sup>

Permasalahan selanjutnya adalah beberapa orang tidak membaca brosur yang disebar. Jadi brosur kurang berfungsi maksimal dalam mempromosikan Jasa Ageftia.

Menghadapi masalah tidak boleh memaku pohon, Ageftia makeup melakukan upaya lain untuk mempromosikan jasanya yaitu dengan membagi-bagikan brosure di beberapa tempat, salah satunya adalah jalanan. Namun upaya ini belum bisa berjalan secara maksimal

---

<sup>28</sup> Ageftia, *Pengelola Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara Grobogan tanggal 15 Januari 2021.

<sup>29</sup> Gesta, *Anggota Team Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara Grobogan tanggal 15 Januari 2021.

karena beberapa orang tidak membaca isi brosure. Oleh karena itu, jasa ageftia makeup mempunyai upaya lain untuk menghadapi masalah ini yaitu dengan mengendors influencer di beberapa daerah.

Selain kendala diatas, terdapat kendala lain yaitu pemadaman listrik. Hal ini disebutkan oleh pengelola dari Jasa Ageftia:

“Kendala lain dalam hal pemasaran saat listrik padam segala akses internet tidak bisa dijangkau, wifi pun mati. Apalagi saat kita melakukan rias homeservice di tempat yang sangat susah mencari sinyal, kita tidak bisa mengupdate kegiatan kita saat itu di medsos. Solusinya ya menunggu sinyal itu kembali normal lagi”<sup>30</sup>

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa kendala lain yang dihadapi adalah ketika listrik padam. Apabila listrik padam maka akses internet akan hilang dan pengelola jasa ini pun tidak bisa mengupdate kegiatan-kegiatan melalui media sosial. Upaya dalam menghadapi permasalahan ini adalah cukup menunggu listrik menyala kembali.

b. Kendala Pelayanan dan Solusinya

Kendala saat melakukan pelayanan di salon atau *home service* sering dialami oleh pelaku usaha jasa rias Ageftia Makeup, antara lain sebagai berikut :

Penjelasan dari pengelola salon jasa rias Ageftia Makeup :

“kendala saat pelayanan di salon yaitu ketika listrik padam, semua pencahayaan mati termasuk ac, kipas angin dan semua perlengkapan salon yang menggunakan listrik saat itu tidak bisa digunakan. Untuk kendala ini kami ada jenset, tapi tidak semuanya teratasi saat menggunakan jenset, harus

---

<sup>30</sup> Nanda Yuniar, *Team Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada tanggal 15 Januari 2021

bergantian menggunakan perlengkapan di salon tidak bisa bersamaan”<sup>31</sup>

Listrik padam menjadi kendala yang cukup besar untuk layanan jasa ini karena hampir semua peralatan yang digunakan harus menggunakan arus listrik. Namun kendala ini dapat dihadapi dengan menggunakan jenset. Sehingga semua masih dapat berjalan sebagaimana mestinya.

“saat ada pelanggan treatment disalon pernah ada peralatan yang digunakan saat itu rusak, untungnya kami memiliki dua perlengkapan sehingga hal itu bisa teratasi”<sup>32</sup>

Untuk menjadi layanan jasa yang baik, pengelola menyediakan alat cadangan untuk memaksimalkan pekerjaan agar jika terjadi kerusakan pada alat segera dapat teratasi.

“untuk kendala waktu biasanya ada keterlambatan tapi kami meminimalisir hal itu agar client tidak kecewa. Biasanya lebih sering disebabkan karena kemacetan di jalan. Untuk mengantisipasi hal ini saya selaku pengelola selalu mewanti-wanti pada team rias yang akan bertugas untuk melakukan perjalanan lebih awal dari waktu yang disepakati dengan client. Untuk kemacetan sendiri juga tidak bisa diperkirakan biasanya kami mencari jalan alternative untuk menghindari kemacetan”

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber bahwa bagaimana cara mengatasi hambatan yang terjadi, pengelola saat ini sudah memiliki rencana sebelumnya untuk mengatur apa yang harus diselesaikan. Memiliki penilaian atas tuntutan waktu yang mereka hadapi, mereka menghayati tugas dalam mengantisipasi hal-hal yang akan terjadi. Taklukkan

---

<sup>31</sup> Ageftia, *Pengelola Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada tanggal 15 Januari 2021.

<sup>32</sup> Ageftia, *Pengelola Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara di Grobogan pada tanggal 15 Januari 2021.

hambatan yang terjadi dengan membutuhkan investasi dan pengerjaan saat bantuan diberikan.

#### **4. Tinjauan Manajemen Bisnis Syariah pada Strategi Promosi, Kualitas Jasa Dan Harga Untuk Meningkatkan Minat Konsumen (Di Jasa Rias Ageftia Makeup Grobogan)**

Praktek Jasa Rias Ageftia Makeup di Grobogan ini termasuk salah satu contoh ijarah, yaitu salah satu bentuk muamalah dalam memenuhi keperluan hidup manusia seperti sewa-menyewa, kontrak atau menjual jasa. Seperti jasa rias Rias Ageftia Makeup ini termasuk bentuk bermuamalah yang menjual jasa rias kepada konsumen yang membutuhkannya. Hukum dari jasa rias Jasa Rias Ageftia Makeup di Grobogan itu boleh atau mubah apabila dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan dalam hukum Islam. Dalam manajemen bisnisnya pun juga dilandaskan pada syariat islam.

##### **a. Tinjauan Manajemen Bisnis Syariah pada Strategi Promosi**

Dalam melakukan transaksi perdagangan (termasuk penyewaan jasa), Allah memerintahkan agar kita melakukannya dengan shidiq atau jujur. Pada praktik dalam mempromosikan jasanya, rias Ageftia Makeup menjunjung tinggi sikap jujur dan benar dalam penerapannya pada setiap aktivitas promosinya. Team jasa rias Ageftia Makeup berusaha terbuka dengan apa keunggulan yang dimiliki oleh jasanya yang kemudian dimuat dalam promosinya itu harus sama, tujuannya ketika konsumen merasakan kualitas yang dimiliki oleh jasa rias Ageftia Makeup tersebut, kemudian dibandingkan dengan promosi yang sebelumnya konsumen baca di beberapa banner atau pamphlet yang disebarkan team jasa rias Ageftia Makeup di Grobogan sama menurutnya. Sehingga hal ini tidak menumbuhkan rasa kecewa konsumen setelah mendapatkan service dari jasa rias Ageftia Makeup di Grobogan.

Pernyataan tersebut dibenarkan oleh informan yang menjadi konsumen Rias Ageftia Grobogan yang untuk acara pernikahannya.

“Ya waktu saya dan suami ingin membuat acara pernikahan itu saya menghubungi beberapa wedding organizer yang ada di Grobogan. Tapi ya lama respons nya. dan Alhamdulillah yang cepat merespon Rias Ageftia Grobogan ya. Kemudian saya dan suami kan sudah memantau hasil mereka itu di instagram menurut saya kesannya mewah dan elegan. Cocok lah dengan apa yang saya inginkan. Lalu setelah cepat direspons oleh pihak Rias Ageftia Grobogan itu sendiri, kami buat janji langsung dengan mereka. Dari awal saya bikin janji sih tidak pernah mengecewakan karena hasilnya sesuai dengan yang saya bayangkan.”<sup>33</sup>

Berawal dari promosi melalui sosial media dengan gambar yang menarik, mampu menumbuhkan minat dari pelanggan sehingga percaya untuk menggunakan jasa Ageftia Makeup. Salah satu pelanggan dari Ageftia Makeup menyatakan bahwa ia puas dengan hasil yang diberikan karena sesuai dengan ekspektasi yang sudah dibayangkan.

Masyarakat sekitar juga berpendapat bahwa promosi yang dilakukan oleh Jasa Ageftia Make Up menebar banyak keberkahan bagi konsumennya, hal tersebut diungkapkan dalam pernyataan yang diucapkan oleh Bu Harni (tetangga sekitar), yang berbunyi:

“Jasa Ageftia Make Up sering membuat diskon dihari Jumat, biasanya setelah Jumatan banyak sekali konsumennya yang berdatangan di salon. Selain diskon, Jasa Ageftia Make Up juga sering membagikan rezeki melalui nasi kotak untuk para jamaah Jumatan dalam rangka rasa syukurnya.”<sup>34</sup>

Hari Jumat bagi Jasa Ageftia Make Up merupakan hari spesial karena di hari tersebut pihak Ageftia membuat

---

<sup>33</sup> Yuli Puspita, *Pelanggan Rias Ageftia Makeup*, Wawancara Grobogan tanggal 15 Januari 2021.

<sup>34</sup> Ibu Harni, *Masyarakat Yang Tinggal Disekitar Salon Jasa Rias Ageftia Makeup*, Wawancara Grobogan, tanggal 20 Januari 2021

diskon atau potongan harga dan juga membagikan rezeki sebagai rasa syukurnya.

b. Tinjauan Manajemen Bisnis Syariah pada Strategi Kualitas Jasa

Selaras dengan strategi promosi, strategi dalam memberikan pelayanan pun tidak menyimpang dari syariat agama islam. Diungkapkan oleh Tjipto, terungkap bahwa kualitas jasa adalah pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli serta ketepatan penyampaian dalam menyesuaikan asumsi pembeli.<sup>35</sup>

Kualitas Jasa Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Dalam memberikan pelayanannya kepada *client*, jasa rias Ageftia makeup menjunjung tinggi sikap ramah tamah, dan lemah lembut sehingga pelanggan mendapatkan rasa nyaman dan percaya diri dalam menerima pelayanan.

a) *Reliability* : kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan.

Upaya dari Ageftia Makeup dalam memberikan pelayanan jasa yang segera dan memuaskan dilakukan dengan mengefektivaskan waktu dan memaksimalkan kinerja. Karyawan-karyawan yang bekerja di Jasa Ageftia makeup dituntut datang dilokasi salon sebelum jam masuk kerja. Apabila ada panggilan *home service*, Ageftia Makeup pun berangkat lebih awal untuk menghindari kendala-kendala di jalan, misalnya macet. Sehingga pihak Ageftia Makeup pun tetap dapat datang tepat waktu. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, seluruh pekerja atau karyawan diberikan briefing terlebih dahulu agar jalannya pekerjaan lebih terarah. Hal ini juga diungkapkan oleh saudari Luluk Khabibah dalam wawancara :

---

<sup>35</sup> Tjiptono, *Pemasaran Jasa...*, 331.

“Dulu saat mengundang jasa rias Ageftia makeup dalam acara pernikahan saya pelayanannya sangat memuaskan dari segi waktunya pun tidak molor, karna dari team Ageftia Makeup datang ke lokasi *in time* atau lebih awal dari waktu yang telah ditentukan”

- b) *Responsiveness* : kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap.

Dalam memberikan pelayanan, jasa rias Ageftia Makeup selalu berusaha responsive dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari *client*. Dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan tersebut pun Jasa Ageftia Makeup selalu fast respon dalam menjawabnya.

Selain ketanggapan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari *client*, para pekerja Ageftia Makeup pun senantiasa menanggapi atau memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan dari *client*. Sifat dalam memberikan respon selalu disajikan dengan baik sehingga *client* puas dengan pelayanannya.

- c) *Assurance* : kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Sebelum melayani pelanggan, karyawan-karyawan di Jasa Ageftia Makeup dilatih terlebih dahulu. Pelatihan-pelatihan itu meliputi proses makeup yang benar dan cara bersikap dengan para *client*. Melalui pelatihan tersebut karyawan mampu memberikan yang terbaik dan *client* percaya dengan hasil yang akan diberikan.

- d) *Emphaty* : kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Memahami apa yang *client* butuhkan merupakan salah satu kunci komunikasi yang baik. Berbeda *client* tentu berbeda pula keinginannya. Untuk mejadi penyedia jasa yang baik, maka harus dapat memuaskan *client* dengan cara memenuhi

sebagaimana keinginannya. Kebanyakan *client* memilih baju dengan selera masing-masing, namun hal itu tidak menjadi sebuah masalah karena Jasa Ageftia Makeup telah menyediakan bermacam-macam model busana, variasi hiasan, dan lain sebagainya.

- e) *Tangibles* : fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

Fasilitas yang terdapat di Jasa Ageftia Makeup terbilang cukup lengkap. Dari mulai pendingin ruangan, lampu yang terang, tempat yang luas, dan perlengkapan rias yang lengkap. Pegawai juga diberikan perlengkapan seragam agar terlihat kompak. Jasa Ageftia Makeup memiliki sarana aplikasi yaitu sosial media dan nomor telepon. Pemilik juga menyediakan *wifi* untuk pelanggan yang datang ke salon.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa Jasa Ageftia Makeup selalu menjalankan bisnisnya dengan mengikuti peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan oleh Islam. Maka dari itu bisnis ini juga disebut sebagai bisnis syariah, ditinjau dari manajemen bisnisnya.

- c. Tinjauan Manajemen Bisnis Syariah pada Strategi Harga

Harga adalah komponen yang paling tidak menuntut dalam sistem promosi untuk berubah; item termasuk, saluran, bahkan korespondensi membutuhkan waktu tambahan. Harga juga memberikan penempatan nilai yang direncanakan dari produk atau merek perusahaan ke pasar. Barang yang sangat terencana dan dipamerkan dapat dijual dengan biaya selangit dan menghasilkan keuntungan besar.<sup>36</sup>

Mengenai harga, Jasa Ageftia Makeup telah memasang bermacam-macam variasi. Bahkan untuk harga bisa disesuaikan dengan *client*. Menurut Kotler, jasa adalah setiap kegiatan atau pelaksanaan yang disajikan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya sulit

---

<sup>36</sup> Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2, (Jakarta: Erlangga, 2009), 37.

dipahami dan menyebabkan pertukaran kepemilikan apapun.<sup>37</sup>

Salah satu pelanggan yang bernama Happy Ikha menjeaskan bahwa:

“Harga rias disini terjangkau mbak, saya sudah menjadi pelanggan disini lama sekali, yang saya sukai di Ageftia Makeup karena sering juga ada program discount dan biasanya saya diinformasikan jika ada program tersebut.”

Islam memperbolehkan menentukan harga selama tidak berlebihan atau tidak terlalu beda dengan harga pasaran. Sehubungan dengan Abu Yusuf dalam Al-Kharaj, mengatakan “tidak ada titik temu yang pasti tentang sederhana dan mahal yang dapat ditemukan. Ada sesuatu yang mengarahkannya. Aturannya tidak dapat diketahui. Sederhana bukanlah akibat langsung. makanan, begitu mahalnya bukan karena kekurangan makanan. Murah dan mahal merupakan ketentuan Allah (sunnatullah).<sup>38</sup>

Melalui data diatas dapat diketahui bahwa meskipun dengan harga yang murah, Jasa Ageftia Makeup masih selaras dengan syariat agama islam.

## C. ANALISIS DATA

### 1. Implementasi Strategi Promosi, Kualitas Jasa dan Harga Yang Dilakukan Jasa Rias Ageftia Terhadap Calon Konsumen dalam Memilih Jasa Rias Ageftia Grobogan

Strategi pada umumnya merupakan sebuah proses penentuan rencana-rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan

---

<sup>37</sup> Kotler and Armstrong, *Principios de Marketing*...., 428.

<sup>38</sup> Sholikul Hadi, "Strategi Penetapan Harga Komoditas Dalam Perspektif Ekonomi Syariah", *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 1.2 (2019): 175.

tersebut dapat tercapai.<sup>39</sup> dalam menjalani sebuah bisnis harus dapat memilih strategi yang tepat agar bisnis dapat terus berjalan dan berkembang. Strategi yang dilakukan Jasa Rias Ageftia Makeup adalah strategi dalam berpromosi, kualitas jasa, dan harga.

Berikut untuk lebih jelasnya mengenai strategi pada Jasa Rias Ageftia Makeup, antara lain:

a. Strategi Promosi

Promosi dasarnya ditujukan untuk memperkenalkan produk baru, juga untuk mempertahankan suatu produk yang sedang dipasarkan yang pada akhirnya promosi itu untuk memperbesar penjualan.<sup>40</sup> Promosi merupakan strategi yang penting sekali dilakukan dalam mencari konsumen. Melalui promosi, produk juga akan mendapatkan branding.

Jasa Ageftia Makeup melakukan promosi menggunakan dua cara, yaitu:

- 1) Sales promotion atau promosi penjualan
  - a) Promosi melalui sosial media

Hal yang paling mendasar yang dibutuhkan dalam bisnis produk maupun jasa adalah bagaimana caranya untuk menarik minat konsumen atau *client* agar dapat membeli atau menggunakannya dan dapat bertahan ataupun menambah jumlah konsumen atau *client*.

Iklan adalah jenis data tentang barang dan administrasi dari pembuat ke pembeli dan penyampaian pesan dari pendukung melalui media. Dengan iklan, masyarakat diharapkan memiliki

---

<sup>39</sup> Dimas Hendika Wibowo and Zainul Arifin, "Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM (Studi Pada Batik Diajeng Solo)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, 29.1 (2015): 60.

<sup>40</sup> Yakob Wandikbo, T Tumbel, and L F Tamengkel, "Pengaruh Promosi Terhadap Peningkatan Penjualan Sepeda Motor Honda Merek Cbr 150cc Pada Pt. Daya Adicipta Wisesa Kec. Kalawat Maumbi Kab. Minahasa Utara", *Acta Diurna Komunikasi*, 2.2 (2013): 3.

pilihan untuk mendapatkan data sebanyak mungkin dari item atau administrasi yang dipromosikan.<sup>41</sup>

Promosi periklanan pada jasa ini banyak memanfaatkan sosial media sebagai perantaranya. Sosial media yang digunakan yaitu aplikasi Instagram, Facebook, dan WhatsApp. Dengan mengunggah setiap kegiatan, promo-promo, potongan harga, dan keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh Jasa Ageftia Makeup dapat menumbuhkan ketertarikan calon *client*.

b) Promosi melalui diskon (potongan harga)

Promosi penjualan adalah semua kegiatan promosi yang mendorong pembelian dan kelayakan pelanggan berulang, seperti presentasi, pertunjukan, pameran, dan semua usaha bisnis yang tidak diselesaikan secara konsisten atau terus-menerus.<sup>42</sup>

Promosi penjualan yang dilakukan oleh Jasa Ageftia Makeup dalam mencari *client* adalah dengan memberikan harga khusus atau diskon atau potongan harga. Dengan cara ini, *client* akan menilai bahwa layanan jasa ini sangat murah. Hal itu bisa didapatkan apabila *client* memesan layanan yang cukup banyak dan potongan harga juga bisa didapatkan pada hari-hari tertentu, contohnya HUT Jasa Ageftia Makeup, hari kemerdekaan, lebaran, dan lain-lain.

2) *Publicity* atau publisitas

Publisitas yaitu upaya untuk membangkitkan minat terhadap suatu barang secara tidak nyata dengan membuat, baik sebagai berita bisnis tentang barang tersebut di atas kertas atau tidak, seperti halnya efek samping dari pertemuan yang disiarkan di media.

---

<sup>41</sup> Ambar Lukitaningsih, "Iklan Yang Efektif Sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran", *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 13.2 (2013): 117.

<sup>42</sup> Juwita Mariska Robot, "Analisis Pengaruh Advertising, Personal Selling, Sales Promotion, Publicity Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian", *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3.3 (2015): 261.

Jasa Rias Ageftia Make up menggunakan metode ini dengan mengadakan workshop atau pelatihan makeup. Make up yang digunakan biasanya menggunakan merk wardah, pixy, inez, sari ayu, dan masih banyak lagi. Workshop atau pelatihan makeup ini diadakan untuk membuka peluang belajar bagi orang yang ingin belajar menggunakan makeup. Dengan metode ini diharapkan calon client (masyarakat) lebih mengenal Jasa Rias Ageftia Makeup secara langsung dengan melihat hasil makeup.

### 3) Strategi Kualitas Jasa

Setelah melakukan promosi dengan beberapa cara, Jasa Ageftia Makeup melakukan tahap dimana melayani pelanggan atau *client* dengan semaksimal mungkin. Kualitas jasa difokuskan pada upaya untuk mengatasi masalah dan keinginan pembeli, serta ketepatan pengiriman untuk menyesuaikan asumsi klien. Dengan asumsi bantuan yang didapat atau dilihat benar adanya, maka pada saat itu, kualitas bantuan yang terlihat bagus dan enak. Dengan asumsi bantuan yang diterima melampaui asumsi klien, maka pada saat itu kualitas bantuan dipandang sebagai kualitas yang optimal. Sebaliknya, dengan asumsi bahwa jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas bantuan dianggap buruk. Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas jasa bergantung pada kapasitas organisasi spesialis untuk memenuhi asumsi kliennya secara konsisten.

Dalam menyusun strategi pada kualitas jasa, Ageftia makeup menggunakan konsep *Total quality service*. Berikut penjelasan lebih rincinya, yaitu:

a) *Reliability* : kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan.

Upaya dari Ageftia Makeup dalam memberikan pelayanan jasa yang segera dan memuaskan dilakukan dengan mengefektifitaskan waktu dan memaksimalkan kinerja. Karyawan-karyawan yang bekerja di Jasa Ageftia makeup dituntut datang dilokasi salon sebelum jam masuk kerja. Apabila ada panggilan *home service*, Ageftia

Makeup pun berangkat lebih awal untuk menghindari kendala-kendala di jalan, misalnya macet. Sehingga pihak Ageftia Makeup pun tetap dapat datang tepat waktu. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, seluruh pekerja atau karyawan diberikan briefing terlebih dahulu agar jalannya pekerjaan lebih terarah.

- b) *Responsiveness* : kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap.

Dalam memberikan pelayanan, jasa rias Ageftia Makeup selalu berusaha responsive dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari *client*. Dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan tersebut pun Jasa Ageftia Makeup selalu fast respon dalam menjawabnya.

Selain ketanggapan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari *client*, para pekerja Ageftia Makeup pun senantiasa menanggapi atau memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan dari *client*. Sifat dalam memberikan respon selalu disajikan dengan baik sehingga *client* puas dengan pelayanannya.

- c) *Assurance* : kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Sebelum melayani pelanggan, karyawan-karyawan di Jasa Ageftia Makeup dilatih terlebih dahulu. Pelatihan-pelatihan itu meliputi proses makeup yang benar dan cara bersikap dengan para *client*. Melalui pelatihan tersebut karyawan mampu memberikan yang terbaik dan *client* percaya dengan hasil yang akan diberikan.

- d) *Emphaty* : kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Memahami apa yang *client* butuhkan merupakan salah satu kunci komunikasi yang baik. Berbeda *client* tentu berbeda pula keinginannya. Untuk mejadi penyedia jasa yang baik, maka harus dapat memuaskan *client* dengan cara memenuhi

sebagaimana keinginannya. Kebanyakan *client* memilih baju dengan selera masing-masing, namun hal itu tidak menjadi sebuah masalah karena Jasa Ageftia Makeup telah menyediakan bermacam-macam model busana, variasi hiasan, dan lain sebagainya.

- e) *Tangibles* : fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

Fasilitas yang terdapat di Jasa Ageftia Makeup terbilang cukup lengkap. Dari mulai pendingin ruangan, lampu yang terang, tempat yang luas, dan perlengkapan rias yang lengkap. Pegawai juga diberikan perlengkapan seragam agar terlihat kompak. Jasa Ageftia Makeup memiliki sarana aplikasi yaitu sosial media dan nomor telepon. Pemilik juga menyediakan wifi sebagai kemudahan untuk mengakses sosial media.

#### 4) Strategi Harga

Harga pada layanan-layanan yang diberikan oleh Jasa Ageftia Makeup disesuaikan dengan harga pasar yang terjangkau untuk pelanggan, harga untuk makeup mulai dari Rp.150.000,00 sampai Rp.5.000.000,00 tergantung pada jenis makeupnya, harga untuk sewa baju mulai dari Rp.50.000,00 sampai Rp.500.000,00 tergantung pada jenis busana yang akan disewa, harga untuk layanan salon dan skincare seperti facial dimulai dari Rp.35.000,00 sampai Rp.150.000,00. Kebijakan harga-harga tersebut adalah harga perorangan, apabila menyewa jasa untuk lebih dari 2 orang akan mendapatkan potongan harga. Untuk *home service*, Jasa Ageftia Makeup mamtok harga tergantung pada jarak lokasinya.

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Pemilihan Jasa Rias Ageftia Di Grobogan di Jasa Rias Ageftia Grobogan

Dalam memutuskan menggunakan sebuah jasa, pastilah calon konsumen atau *client* memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi keputusannya. Terdapat tiga tahap

dalam pengambilan keputusan dalam pembelian produk atau jasa yaitu, :

a. Tahap masukan (*input*)

Faktor yang paling menonjol pada tahap ini adalah promosi. Melalui promosi dari instagram dengan foto atau video yang bagus dan disertai dengan *caption* harga yang murah, banyak *client* yang tertarik untuk menggunakan Jasa Ageftia Makeup.

b. Tahap Proses

Jasa Ageftia Makeup menyediakan bervariasi gaya mulai dari makeup hingga gaya busana mulai dari yang sederhana sampai yang mewah. Dengan adanya hal tersebut maka *client* akan lebih leluasa memilih sesuai selera sehingga faktor menjadi pengaruh kuat bagi calon *client*.

c. Tahap keluaran (*output*)

Jasa Ageftia Makeup selalu memberikan hasil riasan yang maksimal dan terlihat elegan. Dengan hasil yang memuaskan tersebut menjadikan *client* ketagihan untuk memakai jasa rias di jasa Ageftia Makeup.

### 3. Kendala yang Dihadapi dan Solusi yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Jasa Rias Ageftia Di Grobogan Di Grobogan

Dalam membangun sebuah bisnis tentu saja akan menemui kendala-kendala yang harus dihadapi. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut harus dengan upaya yang tepat. Berikut ini adalah beberapa kendala dan upaya yang dilakukan oleh Jasa Ageftia Makeup, antara lain:

a. Kendala Pemasaran dan Solusinya

Kendala-kendala pemasaran yang dihadapi oleh Jasa Ageftia Makeup adalah sebagai berikut:

1) Dilarangnya memaku pohon untuk kebutuhan promosi (tidak boleh memasang pamphlet, banner dll)

Beberapa tempat tidak dibolehkan untuk memaku pohon karena alasan-alasan tertentu. Solusi yang jasa ria ageftia lakukan untuk menghadapi kendala ini adalah Membagikan brosure dijalanan atau diberbagai tempat yang menjadi target.

- 2) Tidak semua orang membaca brosure yang sudah dibagikan.

Dengan upaya yang dilakukan sebelumnya mengenai pembagian brosur dirasa kurang maksimal dalam menghadapi kendala pemasaran, jadi jasa ageftia makeup mencari solusi lain untuk menyelesaikannya yaitu dengan mengendorse beberapa influencer untuk menggunakan jasa dari Ageftia Makeup.

- 3) Tidak adanya akses internet jika listrik padam

Upaya sebelumnya dengan mengendors beberapa influencer melalui sosial media yang dimana untuk menggunakannya harus meemrlukan jaringan internet maka jasa ageftia makeup emasang wifi. Namun kendala datang apabila listrk padam dan wifi pun mati, jadi solusi dari permasalahan ini adalah mengganti jaringan internet dari wifi dengan data seluler.

#### b. Kendala Pelayanan dan Solusinya

Kendala saat melakukan pelayanan di salon atau *home service* sering dialami oleh pelaku usaha jasa rias Ageftia Makeup, antara lain sebagai berikut :

- 1) Listrik padam

Jasa ageftia makeup adalah jasa yang dalam pelayanannya memerlukan aliran listrik untuk menghidupkan alat-alat salon. Apabia listrik padam maka jalannya pekerjaan akan terkendala. Jasa ageftia makeup mengatasi masalah ini dengan jenset. Jadi ketika listrik padam, alat-alat masih bisa hidup dengan aliran dari jenset.

- 2) Peralatan & perlengkapan salon yang rusak

Kerusakan pada alat elektronik, alat makeup, dan sebagainya tidak bisa diprediksi. Solusi atau upaya yang dilakukan jasa ageftia makeup dalam kendala ini adalah dengan memiliki alat-alat cadangan.

- 3) Kendala waktu

Permasalahan selanjutnya yang sering dihadapi oleh jasa ageftia makeup adalah waktu. Beberapa *client* datang ke salon tidak dengan waktu yang tepat

atau telat, namun jasa ageftia mempunyai solusi atas kendala ini yaitu dengan memulainya lebih awal, mempersiapkan segala perlengkapannya terlebih dahulu. Selain itu, permasalahan ini juga dialami ketika melayani *home service*, untuk mengatasi kendala seperti macet atau yang lain sewaktu perjalanan menuju lokasi maka jasa ageftia makeup mempunyai solusi yaitu memulai atau berangkat lebih awal.

#### 4. Tinjauan Manajemen Bisnis Syariah pada Strategi Promosi, Kualitas Jasa dan Harga Untuk Meningkatkan Minat Konsumen Dalam Memilih Jasa Rias (Di Ageftia Makeup Grobogan)

##### a. Tinjauan Manajemen Bisnis Syariah Pada Strategi Promosi

Promosi yang dilakukan oleh jasa ageftia makeup berprinsip jujur dan dengan kebenaran serta tidak melebih-lebihkan. Apa yang dipromosikan jasa ageftia makeup adalah sesuai dengan apa yang akan *client* dapatkan. Hal ini sesuai dengan yang diajarkan Nabi Muhammad SAW dalam berbisnis yaitu bersikap Shidik atau benar. Selain itu, dalam mempromosikan jasanya melalui media iklan jasa rias Ageftia Makeup menjunjung tinggi kebenaran dan kejujuran. Hal ini sesuai dengan dasar nilai ekonomi Islam yaitu melarang kebohongan dalam bentuk apapun. Jadi strategi promosi yang digunakan pada jasa ageftia makeup sesuai dengan syariat islam.

##### b. Tinjauan Manajemen Bisnis Syariah Pada Kualitas Jasa

Kualitas Jasa Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Dalam memberikan pelayanannya kepada *client*, jasa rias Ageftia makeup menjunjung tinggi sikap ramah tamah, dan lemah lembut sehingga pelanggan mendapatkan rasa nyaman dan percaya diri dalam menerima pelayanan.

- 1) *Reliability* : kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan.

Upaya dari Ageftia Makeup dalam memberikan pelayanan jasa yang segera dan memuaskan dilakukan dengan mengefektifkan waktu dan memaksimalkan kinerja. Karyawan-karyawan yang bekerja di Jasa Ageftia makeup dituntut datang dilokasi salon sebelum jam masuk kerja. Apabila ada panggilan *home service*, Ageftia Makeup pun berangkat lebih awal untuk menghindari kendala-kendala di jalan, misalnya macet. Sehingga pihak Ageftia Makeup pun tetap dapat datang tepat waktu. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, seluruh pekerja atau karyawan diberikan briefing terlebih dahulu agar jalannya pekerjaan lebih terarah.

- 2) *Responsiveness* : kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap.

Dalam memberikan pelayanan, jasa rias Ageftia Makeup selalu berusaha responsive dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari *client*. Dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan tersebut pun Jasa Ageftia Makeup selalu fast respon dalam menjawabnya.

Selain ketanggapan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dari *client*, para pekerja Ageftia Makeup pun senantiasa menanggapi atau memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan dari *client*. Sifat dalam memberikan respon selalu disajikan dengan baik sehingga *client* puas dengan pelayanannya.

- 3) *Assurance* : kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Sebelum melayani pelanggan, karyawan-karyawan di Jasa Ageftia Makeup dilatih terlebih dahulu. Pelatihan-pelatihan itu meliputi proses makeup yang benar dan cara bersikap dengan para *client*. Melalui pelatihan tersebut karyawan mampu memberikan yang terbaik dan *client* percaya dengan hasil yang akan diberikan.

- 4) *Empathy* : kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Memahami apa yang client butuhkan merupakan salah satu kunci komunikasi yang baik. Berbeda *client* tentu berbeda pula keinginannya. Untuk mejadi penyedia jasa yang baik, maka harus dapat memuaskan *client* dengan cara memenuhi sebagaimana keinginannya. Kebanyakan *client* memilih baju dengan selerenya masing-masing, namu hal itu tidak menjadi sebuah masalah karena Jasa Ageftia Makeup telah menyediakan bermacam-macam model busana, variasi hiasan, dan lain sebagainya.

- 5) *Tangibles* : fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

Fasilitas yang terdapat di Jasa Ageftia Makeup terbilang cukup lengkap. Dari mulai pendingin ruangan, lampu yang terang, tempat yang luas, dan perlengkapan rias yang lengkap. Pegawai juga diberikan perlengkapan seragam agar terlihat kompak. Jasa Ageftia Makeup memiliki sarana aplikasi yaitu sosial media dan nomor telepon. Pemilik juga

- c. Tinjauan Manajemen Bisnis Syariah pada Strategi Harga

Islam memperbolehkan menentukan harga selama tidak berlebihan atau tidak terlalu beda dengan harga pasaran. Mengenai hal ini jasa ageftia amkeup memasang harga yang murah bahkan dapat disesuaikan dengan keinginan *client*. Jasa Ageftia Makeup dapat menyesuaikan layanan atau fasilitas yang diberikan sesuai dengan harga yang telah ditentuka diawal bersama *client* dengan tidak emmberatkannya dan tidak merugikan pihak jasa. Oleh karena itu, penentuan harga yang dilakukan oleh Jasa Ageftia Makeup tidak menyalahi peraturan dari syariat islam.