

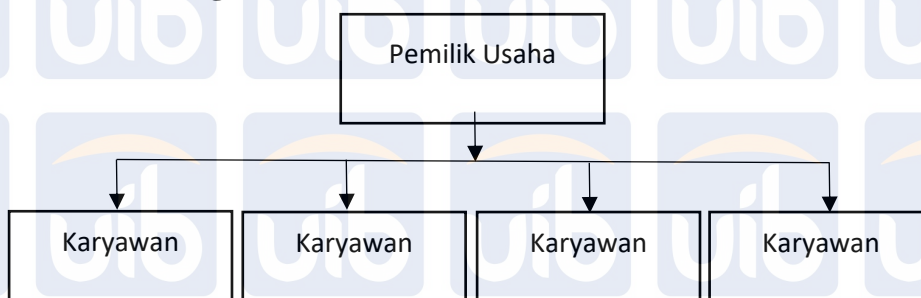
## BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 3.1 Identitas Perusahaan

UMKM Kyeopta merupakan salah satu UMKM yang bergerak dibidang kecantikan dan perawatan jari-jari tangan dan kaki yang biasa disebut *Pedicure* dan *Manicure* yang terbilang berkembang cukup pesat di Kota Batam. Perkembangan pesat disektor kecantikan *Pedicure* dan *Manicure* ini juga memberikan dampak yang besar seperti meningkatnya competitor yang bergerak dilokasi yang sama. UMKM Kyeopta berlokasi di BCS Mall, Lt. 2, C1-09, Jl. Bunga Raya, Batu Selicin, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29422 dan didirikan oleh saudari Joyce Ong. UMKM Kyeopta ini telah berdiri selama 6 tahun terhitung dari tahun 2013.

UMKM Kyeopta melayani jasa pembersihan dan perawatan jari-jari tangan dan kuku. Tetapi tidak sampai disana saja UMKM Kyeopta juga melayani jasa *nail art* yang berarti seni dalam menghias kuku sehingga kuku terlihat lebih manis dan cantik yang dapat dibuat berdasarkan pesanan maupun yang sudah ada diperlihatkan atau dipajang di toko.

### 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 1 Struktur organisasi UMKM Kyeopta.

Stuktur organisasi berfungsi untuk menguraikan hubungan dan fungsi setiap komponen yang ada didalam struktur organisasi ini. Pada gambar 1 diatas UMKM Kyeopta memiliki struktur organisasi yang terbilang sederhana karena UMKM ini hanya memiliki pemilik usaha dan karyawan saja. Kolom bagian diatas menunjukkan jabatan yang lebih tinggi maka dari itu pemilik usaha lah yang

menempati kolom tertinggi dalam suatu organisasi yang artinya semakin tinggi jabatannya semakin tinggi pula wewenang dan tanggung jawab dari pada kolom dibawah.

Dari struktur organisasi diatas diketahui juga bahwa karyawan langsung bertanggung jawab kepada pemilik usaha. Berikut ini adalah rincian peran dari struktur organisasi pada gambar 1 :

1. Pemilik usaha

Pemilik usaha ialah pelaku usaha yang membangun usaha atau menciptakan usaha tersebut pada pertama kali usaha ini tercipta. Pemilik usaha mengambil peran penting dalam berjalannya usaha ini karena semua keputusan usaha dan jalannya usaha tersebut di atur oleh pemilik usaha. Peran pemilik usaha sangat lah besar dalam kegiatan internal usaha seperti memastikan persediaan barang untuk keberlangsungan pelayanan jasa tersebut tetap ada, mengatur gaji karyawan, membayar tagihan-tagihan usaha, dan lain-lain. Pemilik usaha juga memastikan bahwa karyawan nya berkerja dan memberikan pelayanan yang baik agar reputasi yang telah dibangun tetap baik dan terus diminati.

2. Karyawan

Karyawan adalah orang-orang yang berkerja untuk pemilik usaha dalam operasional sehari-hari. Karyawan didalam UMKM Kyeopta ini memiliki peran sebagai pemberi jasa kecantikan juga seperti pijit kaki dan tangan, pembersihan kaki dan tangan, dan lain lain. Dalam UMKM Kyeopta ini semua karyawan memiliki peran yang sama sebagai pemberi jasa kecantikan.

### 3.3 Aktivitas Kegiatan Operasional UMKM Kyeopta

Aktivitas kegiatan operasional UMKM Kyeopta yang bergerak dibidang kecantikan *Pedicure* dan *Manicure* ialah pembukaan toko pada jam 10.00 wib mengikuti jam buka mall pada jam 10.00 wib. Pembukaan dimulai dengan pembersihan toko seperti menyapu dan mengepel lantai yang hanya dibutuhkan waktu sekitar 5 menit karena area yang bisa disapu dan dipel hanya sedikit. Membersihkan sofa-sofa dan menyiapkan peralatan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik. Setelah persiapan untuk pelayanan,

karyawan menunggu pelanggan sampai ada pelanggan yang ingin melakukan pelayanan jasa dengan UMKM Kyeopta. Setelah itu karyawan berkerja sampai dengan jam 9 malam. Setelah itu karyawan akan siap-siap untuk membereskan dan membersihkan semua peralatan yang digunakan semasa melakukan pelayanan jasa dan bersiap-siap untuk menutup toko pada jam 21.30 wib. Aktivitas operasional UMKM Kyeopta berhenti pada jam 21.30 wib dan akan dilanjutkan lagi pada hari selanjutnya dengan kegiatan yang sama seperti disebutkan diatas.

### **3.4 Sistem yang digunakan oleh UMKM Kyeopta**

Sistem yang digunakan oleh UMKM Kyeopta masih memberikan pemasaran-pemasaran yang kurang efektif seperti sistem diskon yang kurang kompetitif dengan pasaran yang dapat dibuktikan oleh pemilik usaha sendiri yang menyatakan bahwa sistem diskon tidak berdampak besar melainkan tidak efektif. Maka dari itu penulis menyarankan untuk membangun suatu sistem yang disebut dengan *Loyalty program* yang artinya memberikan program langganan yang menguntungkan untuk konsumen seperti diskon yang lebih besar dan gratis pelayanan jasa ketika telah mencapai suatu frekuensi tertentu.