

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Woman and Woman Spa

Woman and Woman Spa (WW Spa) didirikan di Yogyakarta di bawah naungan PT. Queens Spa pada tanggal 1 November 2009. Lokasinya terletak di jalan Ringroad utara nomor 9 Pugeran, Yogyakarta. PT. Queens Spa adalah perusahaan yang didirikan oleh Ibu Maryam Yildirim. Rencananya perusahaan dalam bentuk perseroan terbatas ini akan mengembangkan usahanya di bidang lain namun masih terkait dunia kecantikan, yakni tempat pelatihan *therapist* (*therapist* adalah sebutan bagi karyawan perusahaan yang melakukan spa kepada konsumen) berkwalitas, ekspor impor kosmetik yang diproduksi sendiri, dan membuka jasa konsultan bagi pengusaha yang berniat membuka bisnis spa.

Woman and Woman Spa didirikan untuk menyediakan perawatan relaksasi dan peremajaan terutama bagi wanita yang mengakui bahwa mereka berhak mendapatkan waktu untuk memanjakan diri sendiri. Akan tetapi seiring berjalannya waktu, setelah satu tahun berjalan Woman and Woman Spa pada tanggal 1 Mei 2010 memutuskan untuk mengganti sedikit konsep yang ada. Nama perusahaan yang pada awalnya diperkenalkan sebagai Woman and Woman Spa beralih menjadi WW Spa saja tanpa mengubah kepanjangannya.

Perubahan penyebutan ini didasarkan pada konsepnya yang juga mengalami pergeseran. Bila pada awalnya WW Spa hanya melayani perawatan bagi wanita secara khusus, dan dikenal dengan Woman and Woman Spa, selanjutnya kini WW Spa melayani keluarga (suami, istri, dan anak) sehingga namanya cukup disebut WW Spa saja karena bila masih disebut dengan Woman

and Woman Spa akan mengingatkan pada konsep lama mereka yang “woman only”.

Perubahan konsep ini dilandasi atas semakin banyaknya *costumer* yang yang memberi saran kepada WW Spa agar bisa turut mengajak pasangan atau suaminya maupun anak mereka untuk perawatan bersama daripada hanya sekedar mengantar atau menjemput saja. Hal ini lah yang mendorong WW Spa pada akhirnya setelah satu tahun berjalan dengan melayani *costumer* wanita saja kini berjalan dengan menyasar anggota keluarga.

B. Visi dan Misi Woman and Woman Spa

Visi

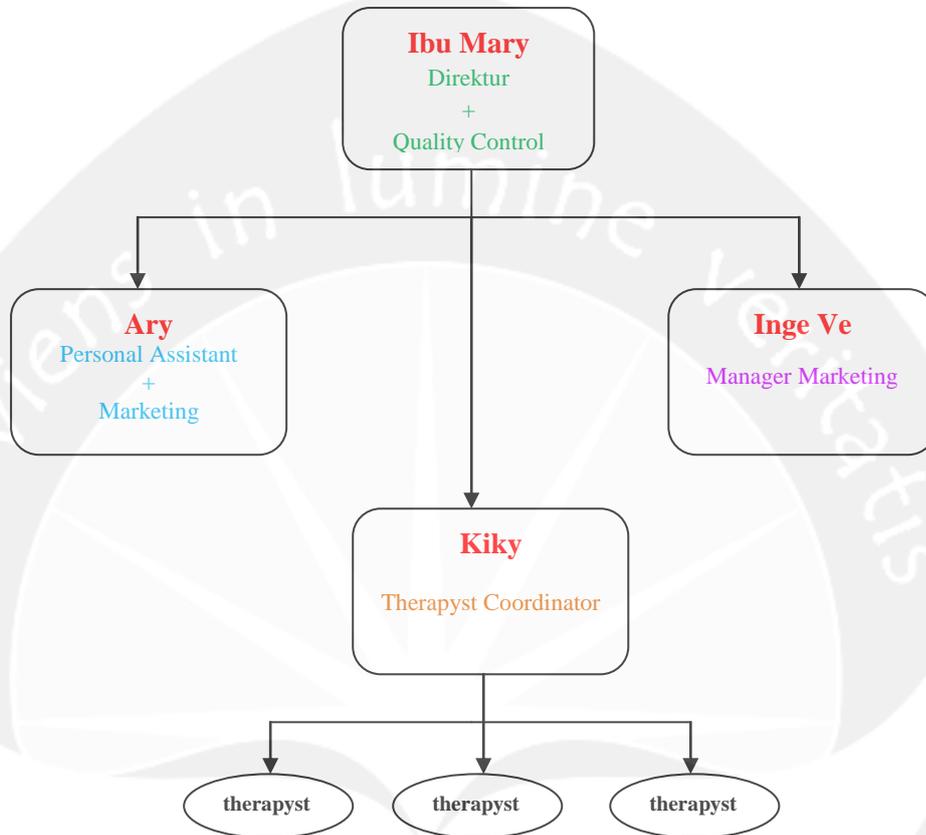
Menyediakan pelayanan spa yang di dalamnya terdapat manajemen, pelatihan, konsultasi dalam industri spa berdasarkan pendekatan bisnis pada segi kehidupan manusia. Kami percaya dapat senantiasa meyakinkan konsumen bahwa kami dapat dipercaya saat mempraktekkannya dengan perlindungan pada konsumen.

Misi

Mempersembahkan pengalaman pertama pada konsumen dalam suasana lingkungan yang nyaman, penuh relaksasi, mengizinkan mereka untuk merasakan suasana yang santai dan nikmat dengan mengkombinasikan elemen lokal dan Jawa yang kaya akan tradisi dengan perawatan terbaik dan pelayanan diberikan oleh terapis profesional.

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang terdapat di WW Spa adalah sebagai berikut:



Bagan 2. Struktur Organisasi Woman and Woman Spa

WW Spa dipimpin oleh seorang Direktur yang sekaligus adalah sebagai pemilik perusahaan bernama Ibu Maryam Yildirim (informan 1). Tidak hanya berfungsi sebagai direktur, beliau yang akrab dipanggil dengan sebutan Bu Mary juga bertanggung jawab penuh pada *quality control* WW Spa. Setiap harinya beliau selalu terjun mengawasi langsung segala persiapan menjelang dilakukan perawatan spa kepada *costumer*.

Posisi jabatan yang berada di bawah Direktur yakni Mbak Inge (informan 2) selaku Marketing Manager didampingi oleh Mbak Ary selaku Manager. Beliau sebagai Manager Marketing di sini berfungsi untuk mengejar target bulanan yang ditetapkan Bu Mary, mengadakan kerjasama sekaligus *maintenance* hubungan yang terjalin antara WW Spa dengan media cetak maupun elektronik, selain media juga pihak *client* yang terlibat kerjasama seperti bank, cafe, dan lain-lain.

Mbak Ary selaku Marketing juga sekaligus merangkap sebagai asisten pribadi dari Bu Mary. Sebagai Marketing Mbak Ary bertugas menyusun strategi dalam satu bulan guna mencapai target bulan tersebut. Selain itu mbak Ary juga bertugas mencari pihak yang bersedia untuk bersedia terlibat dalam kerjasama dengan WW Spa. Terkait jabatannya sebagai asisten pribadi Bu Mary, Mbak Ary bertugas membantu segala keperluan Bu Mary dalam menjalankan jabatannya sebagai Direktur perusahaan.

Struktur keempat ditempati oleh Mbak Kiky (informan 3) sebagai Koordinator *therapist*. Bila dilihat dari bagan di atas, posisi beliau berada lebih rendah di bawah Marketing dan Manager Marketing, namun sebenarnya posisinya sama-sama satu level dengan mereka dikarenakan operasional yang berbeda diantara kedua departemen (departemen marketing dengan reservasi) tersebut sehingga posisi pada bagan digambarkan demikian. Fungsi dan tugas dari koordinator *therapist* yakni bertanggung jawab atas segala pelaksanaan spa atas *costumer* yang dilakukan oleh para *therapist* binaannya. Selain itu Mbak Kiky juga bertanggung jawab atas segala *complain* yang diberikan *costumer*.

WW Spa memiliki dua departemen yang beroperasi, yakni:

a. Departemen Marketing

Departemen ini berfungsi mengatur segala urusan promosi dan kerjasama yang dilakukan WW Spa. Departemen ini terdiri dari dua orang marketing, yakni Marketing Manager yang dipegang oleh Inge Ve dan Marketing yang dipegang oleh Ary.

b. Departemen Reservasi

Departemen ini berfungsi melayani seluruh aktivitas reservasi sekaligus aktivitas spa yang dihandle langsung oleh para 12 *therapist*. Terdiri dari tiga orang yang khusus menghandle reservasi, sembilan *therapist* dan seorang koordinator yang bertanggung jawab atas 12 anggota di dalamnya.

D. Fasilitas yang Disediakan

WW Spa sebagai tempat spa berkualitas menyediakan fasilitas yang menunjang kenyamanan dan kepuasan *costumer* yang datang.

Berikut ini sarana yang disediakan, antara lain:

a. Sepuluh Ruang Spa:

1. Ruang Tea Tree

Kapasitas satu orang dengan fasilitas *single massage*.

2. Ruang Ginger

Kapasitas satu orang dengan fasilitas *single massage*.

3. Ruang Cammomille

Kapasitas tiga orang dengan fasilitas *standing shower*.

4. Ruang Rosemary

Kapasitas satu orang dengan fasilitas *bath up* (spa paket).

5. Ruang Ylang-ylang

Kapasitas satu orang dengan fasilitas *bath up* (spa paket).

6. Ruang Cardamon

Kapasitas dua orang dengan fasilitas *bath up* (spa paket).

7. Ruang Vetivare

Kapasitas dua orang dengan fasilitas *bath up* (spa paket).

8. Ruang Juniper

Kapasitas satu orang dengan fasilitas *slimming machine*.

9. Ruang Coriender

Kapasitas satu orang dengan fasilitas *slimming machine*.

10. Ruang Champor

Kapasitas empat bayi dengan fasilitas *baby spa*.

b. Tujuh kamar mandi

Adanya kamar mandi difungsikan sebagai sarana bagi *costumer* yang berniat mandi baik sebelum atau sesudah selesai melakukan spa bagi yang lebih nyaman untuk mandi dulu. Ketujuh kamar mandi ini terletak di beberapa ruang spa dengan fasilitas yang berbeda, dua diantaranya dilengkapi dengan *bath up* dan lima yang lain dengan *standing shower*.

c. Ruang Tunggu

Ruang tunggu disediakan bagi *costumer* yang masih menunggu gilirannya untuk dilayani, juga diperuntukkan bagi pihak yang mengantar atau menjemput mereka.

d. Cafe WW Spa

WW Spa juga menyediakan ruang sebagai cafe yang letaknya satu wilayah dengan ruang tunggu namun dengan lokasi yang berbeda. Cafe ini ditujukan bagi *costumer* yang ingin bersantai sejenak sembari memesan menu yang ditawarkan dan dimasak sendiri oleh Bu Mary ataupun Informan 3 secara spesial.

e. Mushola

Mushola disediakan bagi *costumer* maupun karyawan WW Spa yang berniat menunaikan ibadah sholat nya tanpa harus kesulitan mencari tempat sembahyang.

f. Lahan Parkir

Mengingat lokasinya yang berada di jalan Ringroad sehingga sedikit kurang strategis karena adanya garis pembatas/ portal, maka WW Spa menyediakan lahan parkir yang luas bagi kendaraan roda dua dan empat yang dibawa *costumer* agar memudahkan mereka.

Berbagai fasilitas di atas memiliki kegunaan yang berbeda sesuai dengan sarana yang terdapat di dalamnya. Desain ruangan di dalamnya juga disesuaikan dengan fungsinya agar tercipta suasana yang mendukung relaksasi bagi *costumer*. Area relaksasi kecantikan, loker tamu dan ruangan transit serta beragam fasilitas lainnya terus dikembangkan dan dimodernisasi. Modernisasi

dilakukan guna mendukung kebutuhan *costumer* agar merasa nyaman dan puas dengan *service* WW Spa.

E. Sistem Pelayanan Woman and Woman Spa

Mengingat WW Spa adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perawatan spa yang membutuhkan waktu cukup lama dalam prosesnya, maka WW Spa menerapkan sistem reservasi dahulu bagi *costumer* yang akan datang. Ini dilakukan guna menghindari *costumer* yang menunggu terlalu lama akibat belum selesainya *costumer* sebelumnya. Jadi proses pelayanan di WW Spa adalah sebagai berikut:

1. Reservasi

Reservasi adalah memesan terlebih dahulu bahwa calon *costumern* akan melakukan spa di WW Spa. Reservasi bisa dilayani melalui SMS, telepon, maupun situs jejaring sosial yakni Yahoo Messenger (YM), Facebook (FB), dan Twitter. Proses ini dilakukan guna menghemat waktu baik *costumer* maupun *therapyst*. Dengan melakukan reservasi, *therapyst* bisa mempersiapkan bahan dan ruangan yang akan dipakai oleh calon *costumer*. Bagi calon *costumer*, dengan memesan terlebih dahulu maka akan dapat membuatnya datang pada jam yang sudah disepakati sehingga tidak perlu menunggu antrian dan persiapan *therapystnya* karena *therapyst* telah menyediakan bahan dan ruangan yang akan digunakan.

2. Daftar Ulang dengan *reception*

Daftar ulang dilakukan setelah calon *costumer* tiba di WW Spa. Mereka akan bertemu dan memastikan dirinya telah reservasi terlebih dahulu kepada *reception* yang menyambutnya di *lobby*.

3. Perkenalan antara *therapist* dengan *costumer*

Apabila *therapist* dan *costumer* sudah sama-sama siap, maka *reception* akan memperkenalkan kedua belah pihak agar dapat membuat kedua-duanya merasa nyaman berhubung mereka akan bersama dalam satu ruangan minimal selama satu jam sehingga setidaknya dengan mengenal nama dapat membuat satu sama lain lebih akrab dan mencairkan suasana selama spa.

Tujuan lain dari perkenalan nama ini juga agar masing-masing dapat saling mengingat apabila nantinya sang *costumer* berniat untuk spa lagi di WW Spa. Ini adalah salah satu bentuk pelayanan lebih yang diberikan WW Spa dengan mengingat setiap nama *costumer* nya karena mereka akan merasa dihargai pastinya.

4. Perawatan Spa

Ini adalah proses klimaksnya, yakni spa yang diberikan kepada *costumer*. Rata-rata perawatan spa di sini berdurasi minimal 60 menit dan yang paling lama adalah 150 menit. Setelah selesai, mereka bisa membersihkan diri dengan mandi atau hanya berganti kimono atau kemben spa dengan pakaiannya sendiri.

5. *Fresh Fruit*

WW Spa memberikan pelayanan lebih yang kedua dengan menyajikan buah segar secara cuma-cuma bagi *costumer* yang telah selesai melakukan perawatan spa agar tidak hanya tubuh dan pikirannya saja yang segar, tetapi juga menyehatkan tubuh dari dalam.

6. Pembayaran pada *reception*

Setelah selesai semuanya, maka *costumer* bisa melakukan pembayaran di bagian *reception* kembali. Bila berniat untuk datang di lain waktu, mereka juga dapat sekaligus melakukan reservasi secara langsung di saat melakukan pembayaran tersebut karena tidak adanya batas minimal untuk reservasi.

F. Tata Tertib Woman and Woman Spa

Pria dilarang Masuk

Pada awal berdirinya WW Spa yang khusus ditujukan dari wanita bagi wanita ini memiliki peraturan bahwa pengunjung pria yang mengantar dan menjemput *costumer* wanita hanya boleh sebatas *loby*. Hal ini didasarkan untuk menjaga privasi dan kenyamanan *costumer* beserta *therapist*. Kini, saat konsepnya telah diubah tidak berarti pengunjung atau *costumer* bisa bebas berkeliaran karena *therapist* di WW Spa tetaplah wanita. Selain itu, keutamaan dari kenyamanan *costumer* yang lain juga menjadi pertimbangannya. Hanya saja bila

dulu pria sebatas berada di *lobby*, kini mereka bisa berada di area ruang tunggu dan cafe nya.

Undang-undang Bebas Rokok

Meskipun WW Spa telah menerapkan konsep menerima anggota keluarga namun ada satu peraturan yang tetap diterapkan dalam operasionalnya. WW Spa mendukung UU bebas rokok yang diterapkan di Indonesia. Oleh sebab itulah WW Spa menerapkan peraturan tidak mengizinkan adanya asap rokok di sekitar wilayah WW Spa.

Pemberlakuan UU Bebas Rokok ini tidak semata-mata guna mendukung peraturan perundang-undangan di Indonesia. Namun juga mengacu pada kesehatan semua karyawan dan terutama *costumer* WW Spa yang masih bayi dan anak-anak tidak terganggu kesehatannya. Mengingat banyaknya bayi dan balita yang melakukan perawatan sehingga kesehatan mereka adalah utama dalam bisnis perawatan tubuh yang dijalankan WW Spa.

G. Jaringan Kerjasama

WW Spa sebagai perusahaan penyedia spa berkelas tidak hanya berusaha membangun citra dari optimalisasi pelayanan yang diberikan, tetapi mereka juga berusaha membangun jaringan seluas-luasnya dengan pihak-pihak tertentu yang memiliki keterkaitan dengan bidang usaha kecantikan. Aspek bidang usaha tidak hanya satu-satunya pertimbangan WW Spa dalam menentukan untuk bekerjasama dengan sebuah perusahaan, akan tetapi juga memperhatikan pangsa pasar yang dimiliki perusahaan yang akan diajak kerjasama tersebut apakah

memang memiliki pangsa pasar yang luas dan level sasaran yang sama dengan WW Spa.

Kerjasama yang dibangun oleh WW Spa dengan perusahaan-perusahaan lain dibagi dalam dua jenis sistem yang berbeda, yakni:

a. Sistem Pemberian Diskon

Sistem kerjasama ini dilakukan dengan perjanjian antara WW Spa dengan pihak terkait, misalnya Bank. Maka berdasarkan kesepakatan keduanya, WW Spa dapat memberikan diskon kepada *costumer* yang datang dan bertransaksi dengan kartu kredit bank yang bersangkutan.

b. Sistem *Sharing Commission*

Sistem ini dilakukan dengan memberikan komisi kepada individu perusahaan yang terlibat kerjasama dengan WW Spa dan telah mengarahkan calon *costumer* yang pada akhirnya melakukan perawatan di WW Spa. Komisi yang diberikan ialah sebesar 15% dari total *bill* yang dibayarkan ke WW Spa.

c. Sistem Barter

Sistem kerjasama ini mengandalkan hubungan baik yang dimiliki Informan 2 selaku Marketing Manager dengan individu-individu yang bekerja di perusahaan yang berpotensi untuk diajak kerjasama. Misalnya surat kabar, mereka akan diberi kesempatan

meliput perawatan di WW Spa maupun mewawancarai Bu Mary sebagai bahan berita surat kabar mereka. Bila mereka mendapatkan bahan berita, maka keuntungan yang diperoleh oleh WW Spa adalah promosi tanpa mengeluarkan biaya, karena dengan dimuat di surat kabar maka pengenalan akan WW Spa bisa bertambah luas mengingat banyaknya masyarakat yang membaca isi surat kabar yang bersangkutan.

Berikut adalah perusahaan yang terlibat kerjasama dengan WW Spa dengan sistem pemberian diskon:

1. Bank Mega
2. Bank Mandiri
3. Bank Danamon
4. Own Cafe
5. Olifant School

Berikut ini adalah perusahaan yang terlibat kerjasama dengan WW Spa dengan sistem *sharing comission*:

1. Nidya Nalendra Boutique Hotel
2. Rumah Palagan
3. Bladok Guest House
4. Grage Inn Hotel
5. Deal Keren
6. Mbak Diskon

Berikut ini adalah perusahaan yang terlibat kerjasama dengan WW Spa dengan sistem barter:

1. Impact FM
2. Star Jogja FM
3. Tribun Jogja
4. RBTV
5. Harian Jogja

