

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Nama : Anita Setiani, SE

NIM : 14.D3.0042

Program Studi : Magister Management

Konsentrasi : Technopreneurship

Judul Tesis :

INOVASI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DAN PENAWARAN *HOME SERVICE* PERAWATAN KECANTIKAN PADA PERUSAHAAN EIRYS

Semarang, 24 Oktober 2016

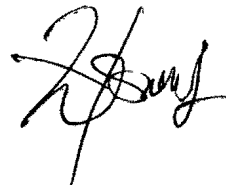
Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I



Dr. Rustina Untari

Dosen Pembimbing II



Y. Wisnu Djati Sasmito, SE. M. Si

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM PASCASARJANA MANAJEMEN**

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur Semarang 50234
Telp. (024) 8441555, 8505003(hunting) Fax. (024) 8415429 - 8445265
e-mail: unika@unika.ac.id http://www.unika.ac.id



HALAMAN PENGESAHAN TESIS

No : 00020/B.2.9/MSM/X/2016

UDUL TESIS : Inovasi Pemanfaatan Media Sosial dan Penawaran Home Service Perawatan Kecantikan Pada Perusahaan Eirys

NAMA : Anita Setiani
NIM : 14.D3.0042
Program Studi : Program Pascasarjana Magister Manajemen
Kidang Konsentrasi : Technopreneurship

Diblah diterima dan diuji dalam Ujian TESIS pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 19 Oktober 2016
Hasil Penilaian : A
Keputusan Kelulusan : ISTIMEWA

Ditandatangani bertanda tangan dibawah ini :

Koordinator Penguji,

Dr. Ridwan Sarijaya, SE, MS-IEC

Anggota Penguji,

Eny Trimeiningrum, SE., M.Si

Pembimbing I,

Dr. Rustina Untari

Pembimbing II,

Wisnu Djati Sasmito, SE, MSI

**Mengetahui
Ketua Program Pascasarjana Manajemen**

(Dr. Agatha Ferijani, SE, MS-HRM)

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Anita Setiani, S.E.

NIM : 14.D3.0042

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Magister Management

Konsentrasi : Technopreneurship

Judul Tesis :

INOVASI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DAN PENAWARAN
HOME SERVICE PERAWATAN KECANTIKAN PADA PERUSAHAAN
EIRYS

Menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan duplikasi dari karya orang lain yang sudah pernah dipublikasikan atau sudah pernah dipakai untuk mendapatkan gelar di universitas, kecuali pada bagian di mana sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.

Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya secara sadar dan bertanggung jawab dan saya bersedia menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Pasca Sarjana Magister Management (S2), Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, apabila terbukti melakukan duplikasi terhadap tesis yang sudah ada.

Semarang, Oktober 2016



Anita Setiani

ABSTRACT

Eirys company is a company that is engaged in a beauty salon and body and face skin care spa for women. Competition in the business world of beauty salon, spa, and beauty clinic in Semarang which is growing in number, makes Eirys want to develop their business, which is currently only limited to service beauty spa salon shop in showroom studio which is managed conventionally, by doing some innovations.

The current consumption patterns emphasizes the access on a variety of social media by using various gadgets which is connected directly to the Internet. This reinforces the fact that the use of internet communication information technology could be an alternative for entrepreneurs to expand their business. The first innovation will be done by Eirys is the innovative use of social media.

Many of Eirys customers questioned whether treatment can be invoked and performed at home. The customers who had asked Eirys is known to be active worker and active in household care which reasoned that they do not have much time to do the treatments in the salon spa / beauty clinic. The Eirys customers have a reason that they often have difficulties to go to the clinic and some others do not want to go the salon spa / beauty clinic desired which have dense traffic on the way. This underlies the second innovation which will done that is by adding the offer of home service beauty treatments.

This research can provide input and consideration for company Eirys in innovation by the use of social media and offer home service of beauty treatments which acceptable and in accordance with the wishes of customers. The innovation is done so that later it can be used as the basis for whether it is feasible or not to actually apply the innovation to develop the business and is run by Eirys onwards on their business.

Keywords: innovation, social media, home service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya telah dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan tesis ini dengan baik dan tepat waktu.

Tesis dengan judul “*INOVASI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DAN PENAWARAN HOME SERVICE PERAWATAN KECANTIKAN PADA PERUSAHAAN EIRYS*” diajukan untuk memenuhi program Pasca Sarjana Magister Management (S2), Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis selaku peneliti menyadari bahwa tesis ini tentunya tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Tuhan Allah Bapa dan Tuhan Yesus atas anugrah dan penyertaan-Nya kepada penulis selama proses penyusunan tesis ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
- 2) Ibu Dr. Rustina Untari selaku, dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta pengarahan dan motivasi dalam penulisan tesis ini.
- 3) Bapak Y. Wisnu Djati Sasmito, SE, M. Si, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta pengarahan dan motivasi dalam penulisan tesis ini.
- 4) Bapak Dr. Ridwan Sanjaya, SE, MS-IEC dan ibu Eny Trimeiningrum, SE, M. Si, selaku dosen penguji yang telah mencurahkan tenaga dan memberi masukan untuk penyempurnaan penulisan tesis ini.
- 5) Ibu Idha Hendriyani dan Ibu Nina, selaku pimpinan dan pemilik perusahaan Eirys Semarang dan seluruh karyawan perusahaan yang telah memberikan ijin dan keterangan serta kemudahan pada saat peneliti mengadakan penelitian.
- 6) Papa, mama dan kakak-kakakku, serta keluargaku semua yang tersayang yang telah memberikan dukungan, semangat, pengertian dan dorongan baik materiil maupun spiritual.
- 7) Untuk sahabat-sahabatku dan teman-temanku yang tidak bisa sebutkan satu persatu.

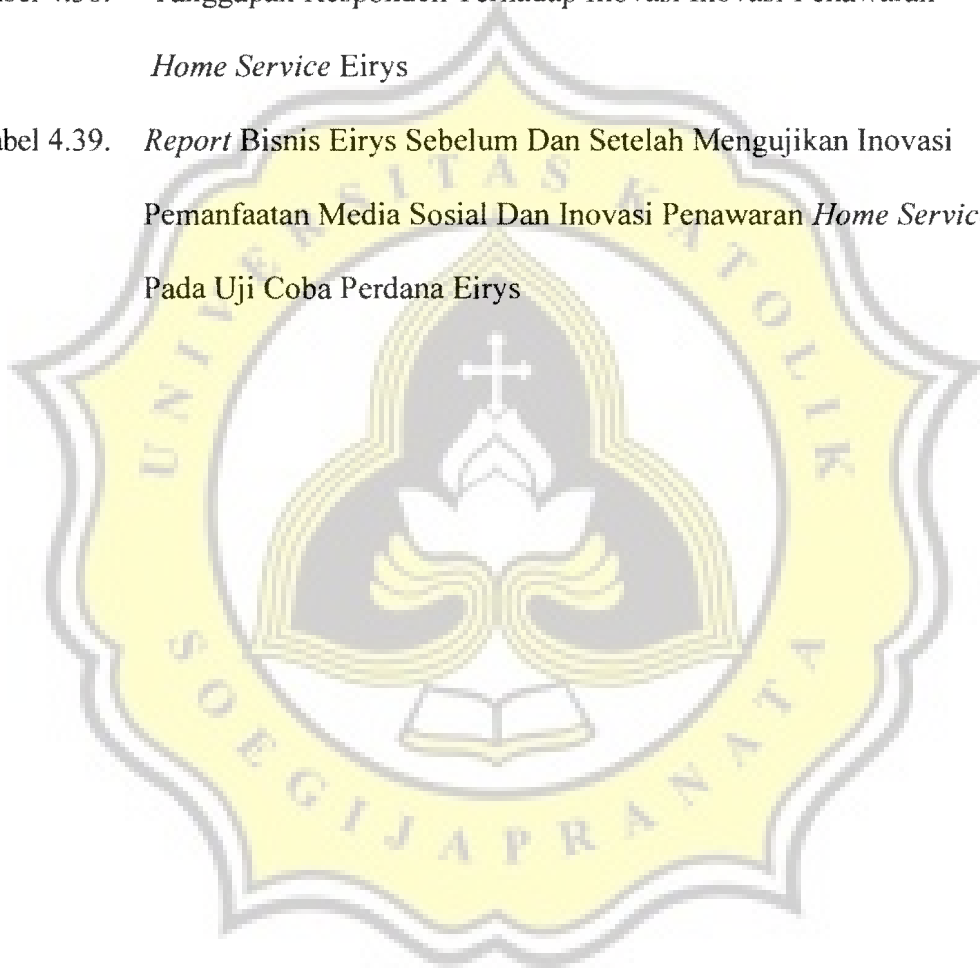
Tabel 4.4.	Produk Terikat / Sampingan/ Opsional <i>Treatment</i> Yang Ditawarkan Eirys	73
Tabel 4.5.	Paket Produk Jasa Perawatan Kecantikan Yang Ditawarkan Eirys Tahun 2014-2016	77
Tabel 4.6.	<i>Home Care</i> Produk Kecantikan Yang Ditawarkan Eirys Tahun 2014-2016	78
Tabel 4.7.	Ragam Dan Harga Produk Jasa Perawatan Kecantikan Pada Melly Salon Spa Dan Nancy Salon Spa Tahun 2015	79
Tabel 4.8.	Alat, Metode, Fasilitas Yang mengadopsi Teknologi Terkini Yang Digunakan Untuk Perawatan Kecantikan Di <i>Showroom Shop Studio</i> Eirys	80
Tabel 4.9.	Waktu <i>Online</i> Yang Efektif Dari Para Pengguna <i>Internet</i>	91
Tabel 4.10.	Peringkat Media Sosial Berdasarkan Rentang Usia Dan Jumlah Pengguna Aktif Terbanyak Pada Pelanggan Tetap Eirys Tahun 2015-2016	94
Tabel 4.11.	Daftar Media Sosial Populer Di Indonesia Berdasarkan Demografi Usia Tahun 2015-2016	95
Tabel 4.12.	Daftar Media Sosial Populer Di Indonesia Berdasarkan Jumlah Pemakai Tahun 2015-2016	95
Tabel 4.13.	Fokus Inovasi Pemanfaatan Media Sosial Eirys	96
Tabel 4.14.	Penambahan <i>Staff</i> Karyawati Untuk Menangani Akun Media Sosial Eirys	104

Tabel 4.15.	Pengaturan Upah <i>Staff</i> Karyawati Untuk Menangani Akun Media Sosial Eirys	104
Tabel 4.16.	Estimasi Modal Dan Biaya Untuk Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Dengan Inovasi Pemanfaatan Media Sosial	106
Tabel 4.17.	Keunggulan Yang Ditawarkan Lewat Penyediaan Ragam Produk Perawatan Kecantikan Yang Ditawarkan Eirys Dalam Inovasi Penawaran <i>Home Service</i>	120
Tabel 4.18.	Keunggulan Yang Ditawarkan Lewat Kualitas Dan <i>Standart</i> Perawatan Kecantikan Yang Ditawarkan Eirys Dalam Inovasi Penawaran <i>Home Service</i>	121
Tabel 4.19.	Keunggulan Yang Ditawarkan Lewat Peralatan Yang Digunakan Untuk Perawatan Kecantikan Yang Ditawarkan Eirys Dalam Inovasi Penawaran <i>Home Service</i>	121
Tabel 4.20.	Keunggulan Yang Ditawarkan Lewat Obat-obatan Dan Kosmetik Yang Digunakan Untuk Perawatan Kecantikan Yang Ditawarkan Eirys Dalam Inovasi Penawaran <i>Home Service</i>	124
Tabel 4.21.	Keunggulan Yang Ditawarkan Lewat <i>Supplier Power</i> Untuk Inovasi Penawaran <i>Home Service</i>	125
Tabel 4.22.	Penambahan <i>Staff</i> Karyawati <i>Beauty Therapist</i> Untuk Menghantarkan <i>Treatment</i> <i>Home Service</i> Eirys	131

Tabel 4.23.	Pengaturan Upah <i>Staff</i> Karyawati <i>Beauty Therapist</i> Untuk Menghantarkan <i>Treatment</i> <i>Home Service</i> Eirys	132
Tabel 4.24.	<i>Standart</i> Yang Ditawarkan Eirys Dalam Inovasi Penawaran <i>Home Service</i>	132
Tabel 4.25.	Estimasi Modal Dan Biaya Untuk Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Dengan Inovasi Penawaran <i>Home Service</i>	135
Tabel 4.26.	Rincian Alokasi Modal Dan Biaya Eirys Dalam Melakukan Bisnis Secara Konvensional	136
Tabel 4.27.	Perbandingan Rincian Modal Awal Jika Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Dengan Inovasi Pemanfaatan Media Sosial Dan Inovasi Penawaran <i>Home Service</i> Dibandingkan Dengan Jika Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Secara Konvensional	138
Tabel 4.28.	Perbandingan Rincian Biaya Operasional Jika Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Dengan Inovasi Pemanfaatan Media Sosial Dan Inovasi Penawaran <i>Home Service</i> Dibandingkan Dengan Jika Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Secara Konvensional	139
Tabel 4.29.	Perbandingan Rincian Biaya Tenaga Kerja Jika Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Dengan Inovasi Pemanfaatan Media Sosial Dan Inovasi Penawaran <i>Home Service</i>	

	Dibandingkan Dengan Jika Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Secara Konvensional	140
Tabel 4.30.	Perbandingan Rincian Total Biaya Setiap Bulan Yang Dikeluarkan Eirys Jika Melakukan Pengembangan Bisnis Dengan Inovasi Pemanfaatan Media Sosial Dan Inovasi Penawaran <i>Home Service</i> Dibandingkan Dengan Jika Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Secara Konvensional	141
Tabel 4.31.	Perbandingan Rincian Perkiraan Pengembalian Modal Awal Jika Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Dengan Inovasi Pemanfaatan Media Sosial Dan Inovasi Penawaran <i>Home Service</i> Dibandingkan Dengan Jika Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Secara Konvensional	142
Tabel 4.32.	<i>Price List</i> Perawatan Kecantikan Rambut Yang Ditawarkan <i>Home Service</i> Eirys	145
Tabel 4.33.	<i>Price List</i> Perawatan Kecantikan Wajah Yang Ditawarkan <i>Home Service</i> Eirys	146
Tabel 4.34.	<i>Price List</i> Perawatan Kecantikan Tubuh Yang Ditawarkan <i>Home Service</i> Eirys	147
Tabel 4.35.	Paket Produk Jasa Perawatan Kecantikan <i>Home Service</i> Yang Ditawarkan Eirys	148
Tabel 4.36.	Data Pelanggan Tetap Eirys Yang Mengakses Akun Media Sosial Eirys Serta Terdaftar Telah Melakukan <i>Appointment</i>	

	Dan Transaksi <i>Home Service</i> Eirys Selama Bulan Juni 2016	161
Tabel 4.37.	Tanggapan Responden Terhadap Inovasi Pemanfaatan Media Sosial Eirys	166
Tabel 4.38.	Tanggapan Responden Terhadap Inovasi Inovasi Penawaran <i>Home Service</i> Eirys	177
Tabel 4.39.	<i>Report</i> Bisnis Eirys Sebelum Dan Setelah Menguji Inovasi Pemanfaatan Media Sosial Dan Inovasi Penawaran <i>Home Service</i> Pada Uji Coba Perdana Eirys	191



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir	46
Gambar 4.1. Logo Eirys	67
Gambar 4.2. Bagan Struktur Organisasi Eirys	68
Gambar 4.3. Ruang <i>Treatment Spa</i> Di <i>Showroom Shop Studio</i> Eirys	81
Gambar 4.4. Ruang <i>Treatment Salon</i> Di <i>Showroom Shop Studio</i> Eirys	81
Gambar 4.5. Ruang <i>Sauna</i> Di <i>Showroom Shop Studio</i> Eirys	81
Gambar 4.6. Promosi Inovasi Penawaran <i>Home Service</i> Eirys	86
Gambar 4.7. Tampilan Promosi Lewat <i>Blackberry Messenger</i> Eirys	88
Gambar 4.8. Tampilan Promosi Lewat <i>Facebook</i> Eirys	88
Gambar 4.9. Tampilan Promosi Lewat <i>Whatsapp</i> Eirys	89
Gambar 4.10. Tampilan Promosi Lewat <i>Line</i> Eirys	89
Gambar 4.11. Tampilan Promosi Lewat <i>Instagram</i> Eirys	90
Gambar 4.12. Tampilan <i>Up Date</i> Unggahan <i>Facebook</i> Eirys	91
Gambar 4.13. Pemasaran Inovatif Eirys Lewat Pemanfaatan Media Sosial <i>Facebook</i>	97
Gambar 4.14. <i>Form</i> Konfirmasi <i>Home Service</i> Eirys	99
Gambar 4.15. Bagan Sistem Dan Prosedur Transaksi Dan <i>Appointment</i> <i>Online</i> Eirys	100
Gambar 4.16. Bagan Sistem Dan Prosedur Pembayaran <i>Online</i> Eirys	100
Gambar 4.17. Format <i>Appointment</i> , Transaksi Dan Pembayaran <i>Home Service</i> Eirys	109
Gambar 4.18. <i>Price List Home Service</i> Eirys	110

Gambar 4.19. Bagan <i>Home Service</i> Eirys	115
Gambar 4.20. Bagan Sistem Dan Prosedur Pengantaran <i>Treatment Home Service</i> Pada Pelanggan Eirys	117
Gambar 4.21. Bagan Sistem Dan Prosedur Umpan Balik Eirys	119
Gambar 4.22. Peralatan <i>Portable</i> Untuk <i>Home Service</i> Eirys	123
Gambar 4.23. Implementasi Inovasi Pemanfaatan Media Sosial Dan Inovasi Penawaran <i>Home Service</i> Eirys	151
Gambar 4.24. <i>Home Service</i> Eirys <i>Embroideries Treatment</i>	165
Gambar 4.25. <i>Home Service</i> Eirys <i>Facial Treatment</i>	165
Gambar 4.26. <i>Home Service</i> Eirys <i>Make Up Treatment</i>	165
Gambar 4.27. <i>Home Service</i> Eirys <i>Colouring Treatment</i>	165



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Produk Jasa Perawatan Kecantikan Yang Ditawarkan Di
Showroom Shop Studio Eirys
- Lampiran 2 Data Pelanggan Tetap Eirys Yang Pernah Memberi Masukan
Pada Eirys Tahun 2014-2016
- Lampiran 3 Data Pendapatan, Pengeluaran Dan Laba Pada Perusahaan
Eirys Semarang Bulan Januari 2015- Agustus 2015
- Lampiran 4 Data Pendapatan, Pengeluaran Dan Laba Pada Perusahaan
Eirys Semarang Bulan September 2015- April 2015
- Lampiran 5 Perhitungan Perkiraan Pengembalian Modal Awal Jika
Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Dengan Pemanfaatan
Media Sosial Dan Inovasi Penawaran *Home Service* Dibandingkan
Dengan Jika Eirys Melakukan Pengembangan Bisnis Secara
Konvensional
- Lampiran 6 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 Perhitungan Persentase Kesempatan Pelanggan Melakukan *Reorder*
- Lampiran 8 Biaya Transportasi Berdasarkan Pembagian Wilayah Kota
Semarang Dan Sekitarnya

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Percayalah Kepada Tuhan Dengan Segenap Hatimu , dan Janganlah Bersandar pada Pengertianmu Sendiri. Akulah Dia Dalam Segala Lakumu , Maka Ia Akan Meluruskan Jalanmu “ (Amsal 3:5-6). “Sebab Aku ini, Tuhan Allahmu: Jangan takut, Akulah yang menolong engkau.”(Yesaya 41:13)

Persembahan :

Kupersembahkan untuk kedua orang tua dan ketiga kakakku, serta keluargaku semua. Terima kasih atas segala dukungan baik secara moril maupun materiil, perhatian, kepercayaan, dan saran-sarannya.

**INOVASI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL
DAN PENAWARAN *HOME SERVICE*
PERAWATAN KECANTIKAN PADA PERUSAHAAN EIRYS**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Pasca Sarjana Magister Management
Universitas Katolik Soegijapranata**



Disusun Oleh:

NAMA : ANITA SETIANI

NIM : 14.D3.0042

PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAGEMENT

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2016

PERPUSTAKAAN Universitas Katolik Soegijapranata	
No. Ref.	006/82/MM/01
Tanggal	6/12 ↓
Paraf	