

BAB 3

PROFIL PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Griya Pijat Bersih Sehat

Dari kecilnya Ir. Hariono pemilik Griya Pijat Bersih Sehat memiliki kegemaran untuk dipijat. Namun ketika beliau pindah ke Jakarta, beliau mendapat kesulitan untuk menemukan tempat pemijatan yang cocok. Kesulitan ini yang mendorong Ir. Hariono membuat tempat pijat. Boleh dikatakan tanpa modal berarti, pada tahun 1983 berdirilah Griya Pijat Bersih Sehat sebagai perusahaan perorangan dengan Akta Pendirian Perusahaan Nomor: 23 Tanggal 16 September 1983; Notaris Pariwondo Soekarno S.H. Bersih Sehat adalah griya pijat kesehatan untuk seluruh keluarga. Griya pijat ini merupakan salah satu dari anak usaha Dayu Group. Sebuah rumah sederhana di Jalan Tebah, Kebayoran Baru, dikontrak dan dijadikan tempat usaha pijat. Lantai dari semen dibiarkan tertutup vinil supaya kelihatan lebih bersih. Karena tempatnya belum cukup memadai, maka yang paling ditekankan oleh Ir. Hariono adalah kebersihan.

Nama Bersih Sehat sendiri dipakai oleh Ir. Hariono bukan tanpa alasan. Berawal dari niat baik Ir. Hariono untuk mendirikan panti pijat yang benar-benar bersih dan sehat, maka konsep bersih dan sehat ini dijadikan budaya dalam perusahaannya. Bahwa bersih disini meliputi tempat, karyawan, pakaian, penampilan, pikiran, dan mental. Sehat itu meliputi pijat yang berkualitas. Setiap pemijat harus mengikuti pelatihan khusus selama tiga bulan yang kurikulumnya dikonsultasikan ke dokter spesialis olahraga. Begitu juga kata “griya” yang mendahuluinya dipilih untuk menciptakan konotasi positif. Masih berdasarkan penuturan Ir. Hariono, yang belatar belakangi penggunaan kata “griya” ini adalah adanya pandangan negatif dari sebagian masyarakat mengenai kata “panti” untuk tempat-tempat pemijatan.

Dalam menjalankan bisnisnya, Griya Pijat Bersih Sehat menerapkan prinsip menjemput bola (mendekati konsumen). Oleh karena itu, setelah meraih kesuksesan di Mayestik, Griya Pijat Bersih Sehat mulai membuka cabang di berbagai tempat. Pembukaan beberapa cabang griya pijat bersih sehat ini dimaksudkan untuk mendekatkan diri dengan keberadaan pasar (konsumen). Hingga saat ini Griya Pijat Bersih Sehat sudah memiliki tujuh cabang di Jakarta,

satu cabang di Anyer-Banten, dan satu cabang di Bandung. Pada tahun 2001, Griya Pijat Bersih Sehat cabang Menteng, Sahid dan Bandung yang semula berbentuk perusahaan perorangan berubah menjadi sebuah perseroan terbatas dengan nama PT. BERSIH SEHAT. Pendirian PT. BERSIH SEHAT tercatat dalam Akta pendirian No. 6 tanggal: 18 Juni 2001; Notaris Anne Djoenardi, SH.,MBA (S.K. Menteri Kehakiman R.I. No. C.1364. HT.03.01 - Th 1999). Akta pendirian tersebut kemudian disahkan oleh Menteri Kehakiman Dan Hak Asasi Republik Indonesia, melalui Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: C-04667 HT.01.01.TH.2001

Bertumpu pada kebijakan mutu “Memberikan Pelayanan Bermutu Tinggi Kepada Pelanggan”, Bersih Sehat cabang Mayestik berhasil memperoleh sertifikat ISO 9002 : 1994 pada tanggal 23 Juni 2000. Kemudian pada tanggal 18 Juni 2003 seluruh cabang Bersih Sehat di Jakarta memperoleh sertifikat ISO 9001 : 2000. Disusul Bersih Sehat cabang Bandung pada tanggal 6 Maret 2006. Hal ini membuktikan komitmen dan konsistensi Bersih Sehat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pada konsumen. Hingga saat ini Bersih Sehat merupakan yang pertama dan satu-satunya griya pijat di Indonesia yang mendapat pengakuan internasional tersebut. Pada tanggal 9 Desember 2004, Bersih Sehat mendapatkan penghargaan Anugerah Adikarya Wisata 2004, dari Gubernur DKI Jakarta.

3.2 Visi dan Misi Griya Pijat Bersih Sehat

3.2.1 Visi

Visi perusahaan adalah:

1. Menjadi perusahaan terunggul di usaha sejenis
2. Menjadi pelopor perusahaan pijat yang bersih dan sehat

3.2.2 Misi

Misi perusahaan adalah:

1. Meningkatkan kesejahteraan semua orang yang ada dalam perusahaan pada khususnya dan memberi kontribusi kesejahteraan pada masyarakat Indonesia pada umumnya.
2. Melestarikan kebudayaan Indonesia, khususnya pada seni pemijatan tradisional.

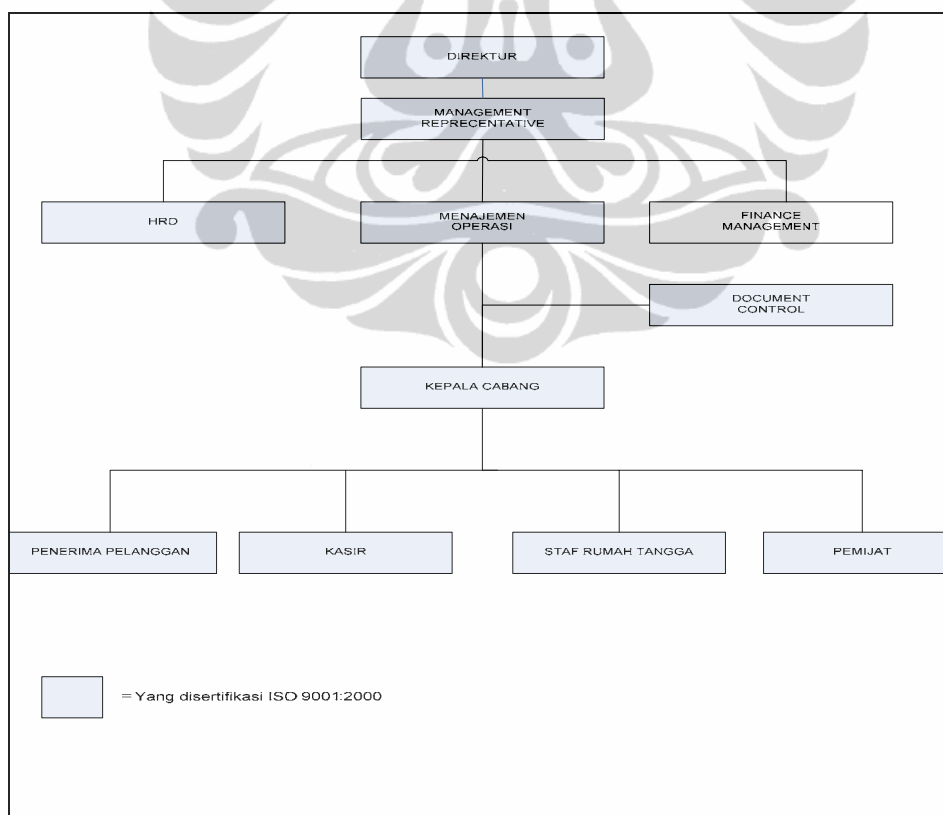
3.3 Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan yang diterapkan di Griya Pijat Bersih Sehat adalah budaya bersih, bersahabat dan senyum. Pengertian bersih, selain bersih dalam arti sebenarnya (secara fisik), juga berarti bahwa tidak adanya kekurangan-keurangan di semua lini, pencatatan keuangan dibuat dengan teratur dan terpusat di kantor pusat. Sedangkan pengertian bersahabat dan senyum ditujukan kepada pelanggan maupun kepada sesama karyawan. Keramahtamahan tidak boleh pandang bulu.

3.4 Pernyataan Kebijakan Mutu

“BERSIH SEHAT memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan”. Manajemen juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebijakan mutu ini dimengerti dan diimplementasikan, ditinjau secara periodik untuk perbaikan terus menerus (*continual improvement*) dan memenuhi persyaratan pelanggan.

3.5 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1
Struktur Organisasi Griya Pijat Bersih Sehat
 Sumber: Manual Mutu Griya Pijat Bersih Sehat

3.6 Gambaran Umum Perusahaan Griya Pijat Bersih Sehat

Selama hampir 25 tahun lamanya, Griya Pijat Bersih Sehat terus berkembang hingga saat ini memiliki tujuh cabang di Jakarta, satu cabang di Anjer-Banten, dan satu cabang di Bandung-Jawa Barat. Luas tanah/bangun dari setiap cabang Griya Pijat Bersih Sehat disesuaikan dengan perkiraan jumlah target *market* pada masing-masing lokasi. Semakin besar target *market* yang ada, maka semakin luas tanah/bangunan. Hal ini dikarenakan bahwa semakin besar target *market*, maka semakin banyak pula jumlah ruang untuk kamar pemijatan, kamar mandi, dan tenaga kerja (pemijat) yang dibutuhkan. Griya Pijat Bersih Sehat tidak ingin terjadi antrian tamu (pelanggan) yang terlalu panjang yang disebabkan oleh terbatasnya ruang pemijatan maupun tenaga pemijat yang ada. Menurut pihak manajemen perusahaan, antrian yang terlalu pelanggan yang terlalu panjang dapat mengurangi tingkat kepuasan pelanggan yang bersangkutan. Perbedaan jumlah kamar pemijatan serta fasilitas kamar mandi/WC tersebut mengakibatkan perbedaan besarnya daya listrik yang digunakan di setiap cabang. Untuk mengetahui secara lebih jelas tentang kondisi dari masing-masing cabang Griya Pijat Bersih Sehat, di bawah ini ditampilkan gambaran umum perusahaan Griya Pijat Bersih Sehat:

Nama Perusahaan : BERSIH SEHAT, berdiri sejak 1983

No	2.2. Cabang/Alamat	2.3. Luas Tanah/Luas Bangunan (m ²)	2.4. Telepon/Fax	2.5. Jumlah Karyawan	2.6. Kamar Pijat	2.7. Kamar Mandi	2.8. AC	2.9. Listrik	2.10. Sauna/ Steam
1	Jl. Tebah II No.2, Mayestik, Kebayoran Baru, Jakarta 12120	619/477	726.1578 726.1586 726.7250 722.1557 Fax. 720.5534	55	55	22	16	83.700 VA; Genset 100.000 VA	Sauna
2	Jl. Metro Pondok Indah, Blok B 3/16, Jakarta 12310	105/320	750.1342 750.1349 769.8739	52	38	17	9	99.000 VA	Sauna
3	Kompleks Gading Bukit Indah, Blok F-10, Jl. Bukit Gading Raya, Jakarta 14240	154/410	451.3918 451.3920 Fax. 451.3919	35	34	14	6	44.000 VA	-
4	Kompleks Puri Kencana J-1/2R Jakarta 11610	103/492	582.6854 582.6855 582.6871 Fax. 582.6871	35	32	16	10	44.000 VA	-
5	Jl. KH. Wahid Hasyim No. 106 Menteng Jakarta Pusat 10340	1.065/360	390.0204 390.0254 Fax. 390.0339	32	31	8	6	41.500 VA	-
6	Hotel Sahid Jaya Lt.3 Jl. Jend Sudirman No.86 Jakarta 10220	208/488	570.2371 570.2372 570.4444 Ext 1440	38	36	10	10	33.000 VA	Steam
7	Jl. Dr. Sam Ratulangi Ruko Sentra Menteng, Blok MN-56 Sektor VII, Bintaro Jaya 15224	195/336	7486.4014 7486.4015 7486.3877 Fax. 7486.3877	29	23	9	7	44.000 VA	-
8	Jl. Sultan Tirtayasa No. 31 Bandung 40115	500/318,5	(022) 426.0765 (022) 426.0784 Fax. (022) 420.3972	30	32	9	8	45.000 VA	-

Gambar 3.2

Gambaran Umum Perusahaan Griya Pijat Bersih Sehat

Sumber: Manual Mutu Griya Pijat Bersih Sehat

3.7 Ruang Lingkup Usaha Griya Pijat Bersih Sehat

Selain layanan *Javanese massage* yang menjadi *main service*-nya, Bersih Sehat juga menyediakan rangkaian layanan perawatan tubuh dan kesehatan, antara lain:

a. Lulur

Layanan ini tersedia di seluruh cabang Bersih Sehat. Anda bisa menggunakan layanan ini dengan minimal waktu pijat 1,5 jam. Di Bersih Sehat tersedia bermacam-macam jenis lulur yaitu : susu bengkoang, temugiring, kuning keraton, sekar melati, kopi dan *milk body scrub*.

b. Aromatherapy

Layanan ini tersedia di seluruh cabang Bersih Sehat dan diberikan secara gratis. Anda bisa menggunakan layanan ini dalam bentuk cream pijat, minyak pijat atau dalam bentuk uap. Macam-macam aromatherapy yang ada di Bersih Sehat, yaitu : lavender, peppermint, dan relaxing.

c. Sauna/steam

Fasilitas ini tersedia di Bersih Sehat cabang Mayestik, Pondok Indah, Hotel Sahid Jaya dan Anyer. Anda bisa menggunakan fasilitas ini hanya pada hari Sabtu, Minggu dan hari libur. Fasilitas ini disediakan secara gratis, bagi tamu yang pijat di Bersih Sehat.

d. Spa

Fasilitas ini hanya tersedia di Bersih Sehat cabang Anyer. Fasilitas ini disediakan secara gratis, bagi tamu yang pijat di Bersih Sehat.

e. Salon

Fasilitas ini hanya tersedia di Bersih Sehat cabang Bintaro dan Pondok Indah. Di Bersih Sehat cabang Bintaro, kami menyediakan layanan salon berupa cuci rambut, creambath, facial, manicure-pedicure, treatment rambut dan lain-lain. Sedangkan untuk cabang Pondok Indah, sementara ini hanya menyediakan layanan manicure dan pedicure.



Gambar 3
Berbagai layanan yang ditawarkan oleh Griya Pijat Bersih Sehat
 Sumber: <http://www.bersih-sehat.com>

3.8 Ketentuan tarif berbagai pelayanan di seluruh cabang griya pijat bersih sehat

1. Jenis pelayanan dan tarif yang berlaku di cabang griya pijat bersih sehat cabang Mayestik, Pondok Indah, dan Kelapa Gading.

Layanan dan fasilitas:

Pijat kesehatan, lulur, aromatherapy, sauna dan restoran.

Tabel 3.1
Tarif pijat & lulur Griya Pijat Bersih Sehat
cabang Mayestik, Pondok Indah, dan Kelapa Gading
Per 30 Juni 2008

Pijat:			
1	Jam	Rp.	90.000,-
1.5	Jam	Rp.	135.000,-
2	Jam	Rp.	180.000,-
2.5	Jam	Rp.	225.000,-
Lulur (minimal 1.5 jam) :			
1.5	Jam	Rp.	150.000,-
2	Jam	Rp.	195.000,-
2.5	Jam	Rp.	215.000,-

Sumber: <http://www.bersih-sehat.com>

Tiket:

Belilah tiket bersih sehat untuk mendapatkan cara pijat yang lebih murah. Satu lembar tiket senilai dengan 1 jam pijat.

Tabel 3.2
Harga tiket pemijatan Griya Pijat Bersih Sehat
cabang Mayestik, Pondok Indah, dan Kelapa Gading
Per 30 Juni 2008

Beli	Bonus	Total	Keterangan	Biaya	
10	1	11	Lembar	Rp.	900.000,-
15	2	17	Lembar	Rp.	1.350.000,-
20	3	23	Lembar	Rp.	1.800.000,-
25	4	29	Lembar	Rp.	2.250.000,-
30	5	35	Lembar	Rp.	2.700.000,-
35	6	41	Lembar	Rp.	3.150.000,-
40	7	47	Lembar	Rp.	3.600.000,-
45	8	53	Lembar	Rp.	4.050.000,-
50	9	59	Lembar	Rp.	4.500.000,-
55	10	65	Lembar	Rp.	4.950.000,-
60	11	71	Lembar	Rp.	5.400.000,-

Sumber: <http://www.bersih-sehat.com>

Keterangan tiket :

Apabila dipergunakan di cabang Bintaro, Puri kencana, Anyer dan Bandung; maka tidak ada pengembalian uang kelebihan. Sedangkan jika tiket tersebut digunakan di cabang Hotel Sahid Jaya dan Menteng, maka kekurangan harga tiket dibayar sesuai dengan tarif yang berlaku di cabang tersebut.

2. Jenis pelayanan dan tarif yang berlaku di griya pijat bersih sehat cabang Puri Kencana, Bintaro dan Anyer.

Layanan dan fasilitas:

Pijat kesehatan, lulur, aromatherapy dan restoran.

Tabel 3.3
Tarif pijat & lulur Griya Pijat Bersih Sehat
cabang Puri Kencana, Bintaro dan Anyer
Per 30 Juni 2008

Pijat:			
1	Jam	Rp.	80.000,-
1.5	Jam	Rp.	120.000,-
2	Jam	Rp.	160.000,-
2.5	Jam	Rp.	200.000,-
Lulur (minimal 1.5 jam) :			
1.5	Jam	Rp.	135.000,-
2	Jam	Rp.	175.000,-
2.5	Jam	Rp.	215.000,-

Sumber: <http://www.bersih-sehat.com>

Tabel 3.4
Harga tiket pemijatan Griya Pijat Bersih Sehat
cabang Puri Kencana, Bintaro dan Anyer
Per 30 Juni 2008

Beli	Bonus	Total	Keterangan	Biaya	
10	1	11	Lembar	Rp.	800.000,-
15	2	17	Lembar	Rp.	1.200.000,-
20	3	23	Lembar	Rp.	1.600.000,-
25	4	29	Lembar	Rp.	2.000.000,-
30	5	35	Lembar	Rp.	2.400.000,-
35	6	41	Lembar	Rp.	2.800.000,-
40	7	47	Lembar	Rp.	3.200.000,-
45	8	53	Lembar	Rp.	3.600.000,-
50	9	59	Lembar	Rp.	4.000.000,-
55	10	65	Lembar	Rp.	4.400.000,-
60	11	71	Lembar	Rp.	4.800.000,-

Sumber: <http://www.bersih-sehat.com>

Keterangan tiket:

Apabila dipergunakan di cabang Bandung, maka tidak ada pengembalian uang kelebihan. Sedangkan jika tiket tersebut digunakan di cabang Mayestik, Pondok Indah, Kelapa Gading, Menteng dan Hotel Sahid Jaya, maka kekurangan harga tiket dibayar sesuai dengan tarif yang berlaku di cabang tersebut.

3. Jenis pelayanan dan tarif yang berlaku di griya pijat bersih sehat cabang Hotel Sahid Jaya dan Menteng.

Layanan dan fasilitas: Pijat kesehatan, lulur, aromatherapy dan steam

Tabel 3.5
Tarif pijat & lulur Griya Pijat Bersih Sehat
cabang Hotel Sahid Jaya dan Menteng
Per 30 Juni 2008

Pijat:			
1	Jam	Rp.	110.000,-
1.5	Jam	Rp.	165.000,-
2	Jam	Rp.	220.000,-
2.5	Jam	Rp.	275.000,-
Lulur (minimal 1.5 jam) :			
1.5	Jam	Rp.	180.000,-
2	Jam	Rp.	235.000,-
2.5	Jam	Rp.	290.000,-

Sumber: <http://www.bersih-sehat.com>

Tabel 3.6
Harga tiket pemijatan Griya Pijat Bersih Sehat
cabang Hotel Sahid Jaya dan Menteng
Per 30 Juni 2008

Beli	Bonus	Total	Keterangan	Biaya	
10	1	11	Lembar	Rp.	1.100.000,-
15	2	17	Lembar	Rp.	1.650.000,-
20	3	23	Lembar	Rp.	2.200.000,-
25	4	29	Lembar	Rp.	2.750.000,-
30	5	35	Lembar	Rp.	3.300.000,-
35	6	41	Lembar	Rp.	3.850.000,-
40	7	47	Lembar	Rp.	4.400.000,-
45	8	53	Lembar	Rp.	4.950.000,-
50	9	59	Lembar	Rp.	5.500.000,-
55	10	65	Lembar	Rp.	6.050.000,-
60	11	71	Lembar	Rp.	6.600.000,-

Sumber: <http://www.bersih-sehat.com>

Keterangan tiket:

Tiket ini dapat dipergunakan di semua cabang Bersih Sehat di Jakarta, Anyer dan Bandung, tanpa ada pengembalian uang kelebihan.

4. Jenis pelayanan dan tarif yang berlaku di griya pijat bersih sehat cabang Bandung

Layanan dan fasilitas :

Pijat kesehatan, lulur, aromatherapy dan restoran.

Tabel 3.7
Tarif pijat & lulur Griya Pijat Bersih Sehat cabang Bandung
Per 30 Juni 2008

Pijat:			
1	Jam	Rp.	70.000,-
1.5	Jam	Rp.	105.000,-
2	Jam	Rp.	140.000,-
2.5	Jam	Rp.	175.000,-
Lulur (minimal 1.5 jam) :			
1.5	Jam	Rp.	120.000,-
2	Jam	Rp.	155.000,-
2.5	Jam	Rp.	190.000,-

Sumber: <http://www.bersih-sehat.com>

Tabel 3.8
Harga tiket pemijatan Griya Pijat Bersih Sehat cabang Bandung
Per 30 Juni 2008

Beli	Bonus	Total	Keterangan	Biaya	
10	1	11	Lembar	Rp.	700.000,-
15	2	17	Lembar	Rp.	1.050.000,-
20	3	23	Lembar	Rp.	1.400.000,-
25	4	29	Lembar	Rp.	1.750.000,-
30	5	35	Lembar	Rp.	2.100.000,-
35	6	41	Lembar	Rp.	2.450.000,-
40	7	47	Lembar	Rp.	2.800.000,-
45	8	53	Lembar	Rp.	3.150.000,-
50	9	59	Lembar	Rp.	3.500.000,-
55	10	65	Lembar	Rp.	3.850.000,-
60	11	71	Lembar	Rp.	4.200.000,-

Sumber: <http://www.bersih-sehat.com>

Keterangan Tiket:

Apabila digunakan di cabang Mayestik, Pondok Indah, Kelapa Gading, Puri Kencana, Bintaro, Anyer, Hotel Sahid Jaya dan Menteng, maka kekurangan harga tiket dibayar sesuai dengan tarif yang berlaku di cabang tersebut.

3.9 Profil Pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat

Pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin dan kewarganegaraan. Kewarganegaraan ini dibagi menjadi lima kelompok, yaitu: kewarganegaraan Indonesia, Jepang, Korea, Barat, dan Melayu-asing. Sedangkan untuk umur, Griya Pijat Bersih Sehat tidak membatasinya. Sebagai griya pijat kesehatan untuk keluarga, maka Griya Pijat ini menerima pelanggan dari berbagai umur, termasuk usia balita. Pelanggan yang datang ke griya pijat tersebut biasanya membawa anggota keluarga yang lainnya. Dalam hal ini banyak pasangan suami istri yang membawa serta anak-anak mereka, termasuk yang masih berusia balita.

Pelanggan terbesar Griya Pijat Bersih Sehat berasal dari Warga Negara Indonesia. Sedangkan untuk warga Negara asing, Jepang merupakan pengunjung terbanyak. Dari seluruh cabang Griya Pijat Bersih Sehat, baik yang berada di kota Jakarta maupun kota Bandung dan Serang, pelanggan yang datang ke griya pijat tersebut didominasi oleh kaum laki-laki. Perbandingan jumlah pengunjung laki-laki dan perempuan jika dirata-rata dari seluruh cabang Griya Pijat Bersih Sehat adalah 60%:40%. Sebagian besar pelanggan Griya Pijat Bersih Sehat berasal dari kelas sosial menengah ke atas. Dalam hal ini, pihak Griya Pijat sebenarnya tidak membatasinya. Siapapun yang mempunyai kemampuan untuk membayar tarif yang berlaku, diperbolehkan untuk menikmati jasa pijat dari Griya Pijat Bersih Sehat. Mereka akan memperoleh perlakuan atau pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial maupun kewarganegaraan.