

---

## IMPLEMENTASI PENENTUAN JADWAL JANGKA PENDEK PADA USAHA JASA RIAS DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

Nur Aini Dwi Prihatini

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan  
Lamongan, Jawa Timur

\*Penulis Korespondensi : [Nurainiprihatini@gmail.com](mailto:Nurainiprihatini@gmail.com)

**Abstract.** *Competition in the service business today is increasing so that business actors are required to be able to provide fast, accurate, and quality services. One of the efforts that can be done is to apply the concept of determining short-term schedules as part of operational management. This research aims to analyze the implementation of short-term scheduling in the makeup service business and find out its influence on operational smoothness and customer satisfaction. The research uses a qualitative descriptive approach with a case study on a makeup service business that serves graduation, proposal, prewedding, party, and wedding makeup. Data was obtained through observation, interview, and documentation of business operational activities. The research results show that the implementation of a planned service schedule is able to reduce service delays, minimize customer schedule collisions, increase labor utilization, and help business owners in managing the use of makeup equipment. In addition, a good scheduling system also provides time certainty to customers so as to increase trust and satisfaction with the service provided. The main obstacles that are still faced are sudden schedule changes, customer demand outside the schedule that has been prepared, and the limited number of workers when demand increases in the wedding and graduation seasons. Therefore, makeup service businesses need to implement a more structured scheduling system accompanied by periodic operational evaluation so that the quality of service is maintained.*

**Keywords:** *Operational Management, Short-Term Schedule Determination, Makeup Services, Operational Efficiency, Customer Satisfaction.*

**Abstrak.** *Persaingan dalam usaha jasa saat ini semakin meningkat sehingga pelaku usaha dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah menerapkan konsep penentuan jadwal jangka pendek sebagai bagian dari manajemen operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi penentuan jadwal jangka pendek pada usaha jasa rias serta mengetahui pengaruhnya terhadap kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus pada sebuah usaha jasa rias yang melayani rias wisuda, lamaran, prewedding, pesta, dan pernikahan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap aktivitas*

operasional usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan jadwal pelayanan yang terencana mampu mengurangi keterlambatan pelayanan, meminimalkan benturan jadwal pelanggan, meningkatkan pemanfaatan tenaga kerja, serta membantu pemilik usaha dalam mengatur penggunaan peralatan rias. Selain itu, sistem penjadwalan yang baik juga memberikan kepastian waktu kepada pelanggan sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Kendala utama yang masih dihadapi adalah perubahan jadwal secara mendadak, permintaan pelanggan di luar jadwal yang telah disusun, serta keterbatasan jumlah tenaga kerja ketika permintaan meningkat pada musim pernikahan dan wisuda. Oleh karena itu, usaha jasa rias perlu menerapkan sistem penjadwalan yang lebih terstruktur disertai evaluasi operasional secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

**Kata Kunci:** Manajemen Operasional, Penentuan Jadwal Jangka Pendek, Jasa Rias, Efisiensi Operasional, Kepuasan Pelanggan.

## 1. Latar Belakang

Perkembangan usaha di bidang jasa semakin pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang berkualitas. Salah satu usaha jasa yang mengalami perkembangan cukup baik adalah usaha jasa rias (Make Up Artist atau MUA). Jasa rias tidak hanya dibutuhkan untuk acara pernikahan, tetapi juga untuk wisuda, lamaran, pesta, prewedding, dan berbagai acara formal lainnya. Kondisi tersebut mendorong pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing dan memenuhi harapan pelanggan.

Dalam usaha jasa rias, ketepatan waktu merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Setiap pelanggan memiliki jadwal acara yang berbeda sehingga pelayanan harus dilakukan sesuai waktu yang telah disepakati. Apabila terjadi keterlambatan, pelanggan dapat mengalami kerugian karena rangkaian acara menjadi terganggu. Oleh sebab itu, pemilik usaha perlu mengatur jadwal pelayanan dengan baik agar seluruh proses operasional berjalan secara efektif dan efisien.

Salah satu konsep dalam manajemen operasional yang dapat diterapkan adalah penentuan jadwal jangka pendek (short-term scheduling). Penjadwalan jangka pendek merupakan proses mengatur urutan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tenaga kerja, serta penggunaan sumber daya dalam periode harian atau mingguan. Melalui penjadwalan yang baik, pelaku usaha dapat meminimalkan benturan jadwal, mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja, dan memberikan pelayanan yang lebih teratur kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan pada salah satu usaha jasa rias, proses penjadwalan masih dilakukan secara sederhana melalui buku catatan dan aplikasi

WhatsApp. Cara tersebut cukup membantu dalam mencatat pesanan pelanggan, tetapi masih memiliki beberapa kendala, seperti perubahan jadwal secara mendadak, meningkatnya jumlah pesanan pada musim wisuda atau pernikahan, serta kesulitan mengatur pembagian tugas ketika terdapat beberapa pelanggan dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem penjadwalan yang lebih terstruktur masih diperlukan agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan lebih optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan penentuan jadwal jangka pendek pada usaha jasa rias serta mengetahui manfaat dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya penerapan konsep manajemen operasional dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pada usaha jasa rias, serta menjadi masukan bagi pelaku UMKM jasa dalam mengembangkan sistem operasional yang lebih baik.

## **2. Kajian Teori**

Manajemen operasional adalah salah satu fungsi penting dalam suatu organisasi yang bertugas untuk mengelola semua sumber daya agar dapat menghasilkan produk atau layanan yang memberikan nilai lebih bagi konsumen. Sumber daya ini mencakup tenaga kerja, bahan baku, alat, modal, teknologi, dan informasi yang diolah melalui serangkaian proses operasional. Heizer, Render, dan Munson (2020) menyebutkan bahwa manajemen operasional mencakup serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang dan jasa melalui proses transformasi berbagai input menjadi output yang bernilai. Dalam konteks perusahaan jasa, termasuk usaha jasa rias, manajemen operasional berfokus pada cara pelayanan dapat diberikan dengan efektif, efisien, dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Oleh karena itu, keahlian dalam mengelola waktu, tenaga kerja, dan fasilitas menjadi faktor penting dalam menghasilkan layanan berkualitas.

Salah satu keputusan utama dalam manajemen operasional adalah penjadwalan jangka pendek. Penjadwalan jangka pendek adalah aktivitas yang melibatkan penyusunan urutan tugas, penentuan waktu pelaksanaan, pengalokasian tenaga kerja, serta pengaturan pemanfaatan fasilitas pada periode harian atau mingguan. Heizer et al. (2020) menjelaskan bahwa tujuan utama dari penjadwalan adalah untuk memastikan semua pekerjaan selesai tepat waktu dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya yang ada. Penjadwalan yang efektif mampu mengurangi waktu yang terbuang, mencegah penundaan dalam pekerjaan, dan meningkatkan

produktivitas organisasi.

Stevenson (2021) menyatakan bahwa penjadwalan adalah proses yang melibatkan pengalokasian sumber daya untuk berbagai aktivitas agar pekerjaan dapat dilakukan sesuai dengan target yang ditetapkan. Dalam perusahaan jasa, penjadwalan lebih kompleks karena layanan diberikan langsung kepada pelanggan, di mana ketepatan waktu menjadi salah satu indikator kualitas layanan tersebut. Keterlambatan dalam memberikan layanan tidak hanya mempengaruhi proses operasional, tetapi juga dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Penetapan jadwal jangka pendek sangat penting dalam usaha jasa rias, karena kegiatan operasional berkaitan erat dengan waktu pelaksanaan acara pelanggan. Setiap jasa, seperti rias wisuda, lamaran, pesta, atau pernikahan, memiliki durasi pengerjaan yang berbeda sehingga memerlukan perencanaan waktu yang akurat. Selain itu, pemilik usaha juga perlu mempertimbangkan lokasi pelanggan, waktu perjalanan, kesiapan alat, serta ketersediaan anggota tim agar seluruh proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Dalam praktiknya, penyusunan jadwal di usaha jasa rias tidak hanya berfungsi untuk mengatur waktu pelayanan kepada pelanggan, tetapi juga membantu pemilik usaha mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dan fasilitas. Pembagian tugas yang jelas antara perias utama, penata rambut, pemasang hijab, dan asisten akan membuat proses layanan menjadi lebih teratur. Di sisi lain, penjadwalan penggunaan kosmetik, alat tata rambut, aksesoris, dan perlengkapan lainnya juga dapat mengurangi risiko keterlambatan karena kurangnya persiapan.

Penjadwalan yang baik membawa banyak keuntungan bagi usaha jasa. Selain meningkatkan efisiensi operasional, penjadwalan juga membantu menghindari benturan jadwal dari pelanggan, memudahkan pengawasan pekerjaan, meningkatkan produktivitas tenaga kerja, serta menciptakan layanan yang lebih profesional. Bagi pelanggan, kepastian waktu pelayanan merupakan salah satu indikator kualitas layanan yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Sebaliknya, penjadwalan yang tidak tepat dapat menyebabkan antrean dalam pelayanan, pembatalan pesanan, penggunaan sumber daya yang tidak efisien, dan bahkan merusak reputasi usaha.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penentuan jadwal jangka pendek adalah elemen krusial dalam manajemen operasional yang harus diterapkan dalam usaha jasa rias. Dengan pengaturan jadwal yang terencana, para pelaku usaha dapat menggunakan sumber daya dengan lebih efisien, mengurangi hambatan dalam operasional, serta meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, penerapan konsep penjadwalan jangka pendek

diharapkan dapat mendukung kelangsungan dan daya saing usaha jasa rias di tengah kompetisi bisnis yang semakin berkembang.

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana penerapan penentuan jadwal jangka pendek dalam kegiatan operasional usaha jasa rias. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan, mulai dari proses penyusunan jadwal pelayanan, pembagian tugas tenaga kerja, hingga kendala yang dihadapi selama kegiatan operasional berlangsung.

Objek penelitian adalah usaha jasa rias (Make Up Artist/MUA) yang melayani berbagai jenis layanan, seperti rias wisuda, lamaran, akad nikah, resepsi, pesta, prewedding, dan acara formal lainnya. Usaha ini dipilih karena aktivitas operasionalnya sangat bergantung pada ketepatan waktu sehingga penerapan penjadwalan jangka pendek menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Data yang digunakan dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi terhadap aktivitas operasional usaha, wawancara dengan pemilik usaha, serta dokumentasi yang berkaitan dengan proses pelayanan dan penjadwalan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari buku-buku manajemen operasional, artikel ilmiah, jurnal nasional maupun internasional, serta sumber referensi lain yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahap. Tahap pertama adalah observasi, yaitu mengamati secara langsung proses pelayanan mulai dari penerimaan pesanan pelanggan, penyusunan jadwal, persiapan peralatan, hingga pelaksanaan layanan. Tahap kedua adalah wawancara semi-terstruktur dengan pemilik usaha untuk memperoleh informasi mengenai sistem penjadwalan yang diterapkan, kendala operasional yang sering terjadi, serta strategi yang digunakan untuk mengatasi perubahan jadwal pelanggan. Tahap ketiga adalah dokumentasi, yaitu mengumpulkan data berupa catatan jadwal pelayanan, bukti pemesanan pelanggan, foto kegiatan operasional, serta dokumen lain yang mendukung hasil penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi

tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih dan menyederhanakan informasi yang berkaitan dengan penerapan penjadwalan jangka pendek. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif dan tabel agar lebih mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan untuk menjawab tujuan penelitian.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian menerapkan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, hasil analisis juga dibandingkan dengan teori manajemen operasional, khususnya konsep penentuan jadwal jangka pendek yang dikemukakan oleh para ahli. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan memiliki tingkat validitas yang lebih baik dan mampu memberikan gambaran yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Melalui metode penelitian tersebut, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi penentuan jadwal jangka pendek pada usaha jasa rias serta menjelaskan bagaimana penerapan konsep manajemen operasional dapat meningkatkan efisiensi proses kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

#### **4. Hasil dan Pembahasan**

##### **4.1 Gambaran Umum Usaha Jasa Rias**

Objek penelitian dalam artikel ini adalah sebuah usaha jasa rias (Make Up Artist/MUA) yang melayani berbagai kebutuhan rias, seperti rias wisuda, lamaran, akad nikah, resepsi pernikahan, pesta, prewedding, serta rias untuk acara formal lainnya. Usaha ini merupakan usaha mikro yang dikelola secara mandiri oleh pemilik dengan dibantu beberapa orang asisten ketika jumlah pesanan meningkat, terutama pada musim pernikahan dan wisuda.

Sistem pemesanan yang diterapkan masih tergolong sederhana, yaitu melalui aplikasi WhatsApp dan media sosial. Pelanggan melakukan pemesanan dengan menyampaikan tanggal acara, lokasi, jenis layanan yang dipilih, serta waktu pelaksanaan. Setelah data diterima, pemilik usaha mencatat seluruh pesanan pada buku agenda dan kalender digital sebagai acuan dalam menyusun jadwal pelayanan.

Dalam kegiatan operasional sehari-hari, ketepatan waktu menjadi salah satu aspek yang sangat diperhatikan. Hal ini disebabkan setiap pelanggan memiliki jadwal acara yang tidak dapat diundur sehingga keterlambatan pelayanan dapat

memengaruhi keseluruhan rangkaian kegiatan pelanggan. Oleh karena itu, penyusunan jadwal jangka pendek menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran operasional usaha.

#### **4.2 Penerapan Penentuan Jadwal Jangka Pendek**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik usaha, penyusunan jadwal dilakukan segera setelah pelanggan melakukan pemesanan. Informasi yang dicatat meliputi nama pelanggan, tanggal pelaksanaan, jam mulai pelayanan, lokasi, jenis layanan, estimasi waktu pengerjaan, serta kebutuhan tenaga kerja. Informasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar untuk menentukan urutan pekerjaan setiap hari.

Sebagai contoh, apabila dalam satu hari terdapat tiga pelanggan dengan lokasi yang berbeda, pemilik usaha akan menyusun urutan pelayanan berdasarkan waktu acara dan jarak tempuh menuju lokasi pelanggan. Pelanggan yang memiliki jadwal acara lebih pagi akan diprioritaskan terlebih dahulu, sedangkan pelanggan dengan waktu acara yang lebih siang dijadwalkan setelah pelayanan pertama selesai. Dengan cara tersebut, risiko keterlambatan dapat diminimalkan dan seluruh pelanggan tetap memperoleh pelayanan sesuai waktu yang telah disepakati.

Selain mengatur waktu pelayanan, pemilik usaha juga melakukan pembagian tugas kepada anggota tim. Pada layanan pernikahan, misalnya, perias utama bertanggung jawab terhadap rias wajah, sedangkan asisten membantu menata rambut, memasang hijab, menyiapkan aksesoris, dan merapikan perlengkapan. Pembagian tugas tersebut membuat proses pelayanan menjadi lebih efektif karena setiap anggota tim telah mengetahui tanggung jawab masing-masing sebelum pekerjaan dimulai.

Penerapan penjadwalan juga dilakukan terhadap penggunaan peralatan. Perlengkapan seperti alat makeup, alat penata rambut, lampu rias, cermin, kursi rias, dan aksesoris dipersiapkan sehari sebelum pelaksanaan. Persiapan ini bertujuan untuk menghindari keterlambatan akibat adanya perlengkapan yang tertinggal atau belum tersedia saat pelayanan berlangsung.

#### **4.3 Contoh Jadwal Pelayanan**

Sebagai gambaran penerapan penjadwalan jangka pendek, berikut contoh jadwal pelayanan yang disusun dalam satu hari operasional.

Waktu	Jenis Layanan	Lokasi	Pelaksana
04.00-07.00	Rias pengantin akad	Sugio	MUA + 2 Asisten

08.00-10.00	Rias lamaran	Tikung	MUA + 1 Asisten
13.00-15.00	Rias lamaran	Kembangbahu	MUA + 1 Asisten
18.00-20.00	Rias wisuda	Gedangan	MUA

Jadwal tersebut menunjukkan bahwa penyusunan waktu pelayanan dilakukan dengan mempertimbangkan jenis layanan, durasi pengerjaan, lokasi pelanggan, dan waktu perjalanan. Adanya jeda antarjadwal juga memberikan waktu bagi tim untuk melakukan persiapan, perpindahan lokasi, serta evaluasi singkat sebelum melayani pelanggan berikutnya.

#### 4.4 Kendala dalam Penentuan Jadwal

Meskipun telah menerapkan penjadwalan, usaha jasa rias masih menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaan operasional. Salah satu kendala yang paling sering terjadi adalah perubahan jadwal secara mendadak dari pelanggan. Perubahan waktu acara, penambahan layanan, maupun pembatalan pesanan menyebabkan jadwal yang telah disusun sebelumnya harus disesuaikan kembali.

Kendala lainnya adalah meningkatnya jumlah pesanan pada musim tertentu, seperti bulan pernikahan dan periode wisuda. Pada kondisi tersebut, permintaan pelanggan sering kali melebihi kapasitas tenaga kerja yang tersedia sehingga pemilik usaha harus melakukan penyesuaian jadwal atau menambah tenaga kerja sementara.

Faktor eksternal, seperti kemacetan lalu lintas, cuaca yang kurang mendukung, dan lokasi pelanggan yang berjauhan juga memengaruhi ketepatan waktu pelayanan. Apabila waktu perjalanan lebih lama dari perkiraan, maka jadwal pelayanan berikutnya berpotensi mengalami keterlambatan.

Selain itu, penggunaan peralatan secara bersamaan pada beberapa lokasi juga menjadi tantangan tersendiri. Apabila persiapan perlengkapan tidak dilakukan secara teliti, kegiatan operasional dapat terganggu karena adanya alat yang tertinggal atau belum tersedia.

#### 4.5 Analisis Penerapan Penjadwalan Berdasarkan Teori Manajemen Operasional

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan penentuan jadwal jangka pendek

pada usaha jasa rias telah sesuai dengan konsep manajemen operasional yang dikemukakan oleh Heizer dan Render, yaitu mengalokasikan sumber daya agar pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Penyusunan jadwal berdasarkan waktu pelayanan, pembagian tenaga kerja, serta persiapan peralatan menunjukkan bahwa usaha telah menerapkan prinsip perencanaan operasional dalam kegiatan sehari-hari.

Meskipun demikian, sistem penjadwalan yang digunakan masih dilakukan secara manual sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan apabila jumlah pesanan meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa usaha masih memiliki peluang untuk meningkatkan efektivitas operasional melalui penggunaan aplikasi penjadwalan digital yang mampu menyimpan data pelanggan, mengatur jadwal secara otomatis, serta memberikan pengingat sebelum hari pelaksanaan.

Dari sisi efisiensi, penerapan penjadwalan memberikan manfaat yang cukup signifikan. Pemilik usaha menjadi lebih mudah mengatur urutan pekerjaan, membagi tugas kepada anggota tim, serta mempersiapkan perlengkapan sesuai kebutuhan setiap pelanggan. Hal tersebut berdampak pada berkurangnya waktu tunggu pelanggan dan meningkatnya kelancaran proses pelayanan.

#### **4.6 Dampak Penerapan Penjadwalan Jangka Pendek**

Penerapan penjadwalan jangka pendek memberikan dampak positif terhadap operasional usaha jasa rias. Dari aspek operasional, kegiatan pelayanan menjadi lebih teratur karena setiap pekerjaan telah memiliki jadwal yang jelas. Pembagian tugas antaranggota tim juga berjalan lebih efektif sehingga waktu pengerjaan dapat diselesaikan sesuai target.

Dari aspek pelanggan, ketepatan waktu pelayanan meningkatkan rasa percaya terhadap profesionalisme usaha. Pelanggan merasa lebih nyaman karena memperoleh kepastian mengenai waktu pelayanan yang telah disepakati. Kepuasan pelanggan tersebut berpotensi meningkatkan loyalitas serta mendorong promosi dari mulut ke mulut yang dapat membantu perkembangan usaha.

Selain itu, penerapan penjadwalan juga membantu pemilik usaha dalam melakukan evaluasi terhadap kegiatan operasional. Melalui pencatatan jadwal yang terstruktur, pemilik usaha dapat mengetahui waktu-waktu dengan tingkat permintaan tertinggi sehingga lebih mudah merencanakan kebutuhan tenaga

kerja maupun perlengkapan pada periode berikutnya. Dengan demikian, penjadwalan jangka pendek tidak hanya mendukung kelancaran operasional sehari-hari, tetapi juga menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk pengembangan usaha pada masa yang akan datang.

## **5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan penentuan jadwal jangka pendek pada usaha jasa rias memiliki peran yang penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional. Penyusunan jadwal yang dilakukan berdasarkan waktu pelayanan, jenis layanan, lokasi pelanggan, estimasi durasi pekerjaan, serta pembagian tugas kepada setiap anggota tim mampu membantu pemilik usaha mengelola aktivitas operasional secara lebih terstruktur. Melalui penjadwalan tersebut, proses pelayanan menjadi lebih efektif karena setiap pekerjaan telah memiliki urutan dan waktu pelaksanaan yang jelas.

Penerapan konsep penentuan jadwal jangka pendek juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi penggunaan sumber daya. Tenaga kerja dapat dialokasikan sesuai kebutuhan pelayanan, penggunaan peralatan menjadi lebih terorganisasi, dan waktu tunggu pelanggan dapat diminimalkan. Selain itu, ketepatan waktu pelayanan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan karena layanan diberikan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan konsep manajemen operasional tidak hanya relevan diterapkan pada perusahaan besar, tetapi juga memberikan manfaat yang nyata bagi usaha mikro di bidang jasa.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan penjadwalan, seperti perubahan jadwal secara mendadak dari pelanggan, meningkatnya jumlah pesanan pada musim pernikahan dan wisuda, keterbatasan tenaga kerja, serta faktor eksternal seperti kemacetan dan kondisi cuaca. Kendala tersebut berpotensi mengganggu kelancaran operasional apabila tidak diantisipasi dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan sistem penjadwalan yang lebih terstruktur dan fleksibel agar usaha mampu menyesuaikan perubahan tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, implementasi penentuan jadwal jangka pendek pada usaha jasa rias terbukti dapat meningkatkan efektivitas operasional, memperbaiki kualitas pelayanan, serta mendukung terciptanya kepuasan pelanggan. Penerapan penjadwalan yang dilakukan secara konsisten juga dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan daya saing usaha di tengah persaingan bisnis jasa yang

semakin berkembang.

## **6. Daftar Referensi**

- Assauri, S. (2016). *Manajemen Operasi Produksi: Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan* (3rd ed.). Rajawali Pers.
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2021). *Operations and Supply Chain Management* (16th ed.). McGraw-Hill Education.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson.
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2022). *Operations Management* (10th ed.). Pearson.
- Stevenson, W. J. (2021). *Operations Management* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Yamit, Z. (2019). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Ekonisia.
- Ariani, D. W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 20(2), 115–126.
- Hidayat, R., & Prasetyo, A. (2022). Penerapan manajemen operasional pada usaha mikro kecil dan menengah. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(1), 45–56.
- Lestari, D., & Putri, N. (2023). Efektivitas penjadwalan operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan usaha jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 88–99.
- Nugroho, A., & Sari, E. (2022). Analisis implementasi manajemen operasional pada UMKM sektor jasa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 25(1), 34–46.
- Pramudya, F., & Kurniawan, D. (2024). Optimalisasi penjadwalan pelayanan pada usaha jasa berbasis UMKM. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 9(1), 55–68.
- Rahmawati, S., & Handayani, L. (2023). Strategi peningkatan efisiensi operasional melalui sistem penjadwalan. *Jurnal Riset Manajemen*, 8(3), 150–163.
- Sari, M., & Yuliana, T. (2022). Pengaruh ketepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Ekonomi Modern*, 18(2), 72–84.
- Wibowo, H., & Susanto, R. (2024). Implementasi manajemen operasional dalam meningkatkan daya saing UMKM jasa. *Jurnal Manajemen Terapan*, 12(1), 40–53.
- Yusuf, A., & Maulana, R. (2023). Penerapan konsep operasi pada usaha jasa skala kecil. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 14(2), 101–113.