

RICKY CELLINDO
(Perencanaan Pendirian Usaha Jasa Service Handphone)

BUSINESS PLAN



STIE MULTI DATA PALEMBANG
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PALEMBANG
2021

BAB I

RINGKASAN EKSEKUTIF

Handphone merupakan alat telekomunikasi elektronik dua arah yang bisa dibawa kemana-mana dan memiliki kemampuan untuk mengirimkan pesan berupa suara. Pengertian tersebut merupakan pengertian *handphone* secara umum. Dalam keseharian kini manusia hampir tidak bisa lepas dari *handphone*. Apalagi dengan semakin berkembangnya *handphone* sehingga *handphone* memiliki berbagai fungsi sekaligus. Bukan hanya sebagai alat komunikasi saja namun telah berkembang menjadi alat dengan fungsi lainnya seperti sebagai media hiburan, media bisnis, dan sebagainya. Kini kita mengenal istilah *smartphone* atau ponsel pintar. Sebutan untuk *handphone* yang bisa digunakan untuk melakukan banyak hal. Sebelum *handphone* memiliki fungsi seperti sekarang ini, *handphone* telah mengalami perjalanan yang panjang sejak awal kemunculannya. (Adzikra Ibrahim, 2020).

Handphone juga merupakan alat elektronik yang biasanya mengalami kerusakan. Kerusakan diantaranya disebabkan oleh penurunan kualitas produk itu sendiri maupun kesalahan dalam penggunaannya sehari-hari baik disengaja maupun tidak mengalami kerusakan baik perangkat lunak maupun keras (*software* dan *hardware*), dan juga kerusakan pada *handphone* bisa diakibatkan karena intensitas penggunaan yang terlalu signifikan atau berlebihan. Pada umumnya tingkat kerusakan mencapai 30-40 % setelah 12 bulan pemakaian (garansi hanya

1tahun) sehingga harus dilakukan *service*. *Service* pada *handphone* adalah aktifitas teknis untuk mengatasi kerusakan agar bisa digunakan kembali sesuai dengan permintaan penggunanya. Baik *Troubel* dari sisi *softwear* maupun *hardwear/sparepartnya*.

Ricky Cellindo merupakan usaha jasa *service handphone* yang menyediakan layanan *call center* dan *whatsapp chat* bagi konsumen yang ingin berkonsultasi terlebih dahulu dengan kerusakan *handphone* yang dimiliki serta konsumen juga bisa mengirim *handphone* mereka yang rusak dengan menggunakan layanan gosend pada aplikasi Gojek dan Grab yang masing-masing sudah tersedia perlindungan asuransi (*Protection*) ke lokasi toko Ricky Cellindo tanpa harus datang ketempat dan menunggu dalam proses perbaikannya. Namun apabila konsumen merasa kurang yakin, maka Ricky Cellindo menyediakan jasa kurir yang sudah sangat terpercaya yang dapat mengambil dan mengirim kembali *handphone* yang akan diperbaiki.

Untuk konsumen yang datang langsung ketoko, *service* bisa ditunggu dan dilihat langsung proses pengerjaan perbaikan kerusakan *handphone* milik konsumen sesuai dengan kerusakan dan tingkat kesulitannya, Dan juga jasa *service handphone* Ricky Cellindo memberikan jaminan atau *garansi* dari jasa *service handphone* yang diberikan selama kurun waktu 1 bulan. Jasa *service handphone* yang diberikan kepada konsumen juga memberikan pelayanan dengan menggunakan seragam kerja, peralatan yang canggih dan lengkap dan juga beradaptasi dengan perubahan pelayanan di *era new normal* dengan memberikan pelayanan yang aman dan nyaman kepada konsumen dengan menyediakan *hand*

sanitizer, tempat cuci tangan untuk menjaga kebersihan dan kesehatan, melakukan pengecekan suhu tubuh, dan menyediakan tempat atau ruang tunggu yang nyaman dan sejuk untuk konsumen.

Aspek pemasaran, usaha ini mempromosikan usahanya melalui media sosial yaitu *instagram, facebook, whatsapp, dan line*. Media cetak seperti brosur. Ricky Cellindo dengan target segmen usia 15-59 tahun. Yang merupakan remaja, dewasa, sampai orang tua, baik berjenis kelamin laki-laki ataupun perempuan, dan mencakup semua kalangan mulai dari kalangan bawah, menengah, hingga kalangan atas.

Aspek organisasi dan manajemen, Ricky Cellindo berada dalam bentuk struktur organisasi yang terdiri dari pemilik yang juga sebagai teknisi *handphone*, teknisi *handphone*, admin/*customer service*, dan kasir yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam pekerjaannya.

Aspek produksi, lokasi usaha yang dipilih oleh Ricky Cellindo di Jl.RA.Abusamah simpang 5 lebong siarang, sukarami kota Palembang. Proses dalam produksi atau pelayanan sesuai yang telah ditetapkan oleh Ricky Cellindo yang dapat melalui *Whatsapp Chat* atau *Call Center* berkonsultasi, mengirim melalui gosend lewat aplikasi Gojek dan Grab, atau datang langsung ketoko Ricky Cellindo dimana *service* bisa ditunggu dan dilihat langsung proses perbaikannya.

Aspek keuangan, modal awal yang dibutuhkan Ricky Cellindo sebesar Rp.821.474.000. untuk mengetahui jangka waktu pengembalian, investasi usaha Ricky cellindo dilakukan perhitungan *payback period* dengan hasil diketahui bahwa selama 2 tahun 5 bulan 7 hari mampu mengembalikan jumlah investasi

yang dikeluarkan. Dalam analisis kelayakan usaha Ricky Cellindo, perhitungan NPV positif dengan hasil nilai Rp.164.515.310 yang artinya usaha jasa *service handphone* Ricky cellindo dikatakan layak atau dapat diterima, IRR sebesar yang dapat dikatakan layak karena $IRR\ 12,93\% >$ dari suku bunga yang berlaku yaitu sebesar 3,75%. PI yang menunjukkan angka $1,20 > 1$ yang berarti layak untuk dijalankan, karena nilai *profitability index* lebih besar dari 1, dan ARR sebesar 136% lebih besar dari standar yaitu 100%, sehingga Ricky dikatakan layak untuk dijalankan. Dapat disimpulkan bahwa usaha jasa *service handphone* Ricky Cellindo dikatakan layak atau dapat diterima.



BAB II

PENDAHULUAN

2.1 Latar Belakang Berdirinya Usaha

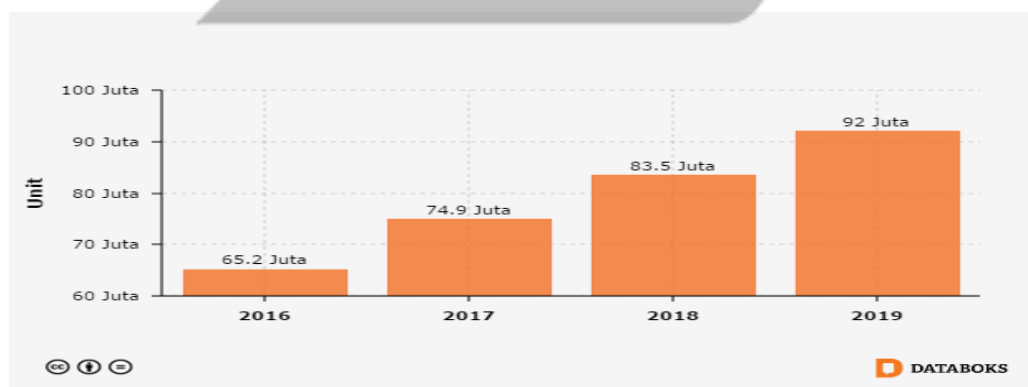
Pada era globalisasi dan teknologi informasi yang semakin pesat dan juga media-media untuk berkomunikasi juga semakin canggih dengan ditunjang fasilitas modern dalam bersosialisasi. Dunia komunikasi sekarang ini tak lepas dari perkembangan internet yang semakin hari semakin berkembang pesat. Bagi masyarakat sekarang internet menjadi kebutuhan penting dalam kehidupan, dengan internet masyarakat bisa mengetahui apa yang sekarang diperbincangkan di Dunia. Internet paling mudah dijumpai dalam kehidupan masyarakat adalah melalui media *Handphone* (HP) yang sudah banyak mengalami penyempurnaan.

Sekarang sudah banyak jenis-jenis *brand handphone* yang sudah menjamur dimasyarakat, namun istilah HP yang sudah banyak terdapat fasilitas canggih lebih dikenal *Smartphone* atau *Gadget*. Berbagai jenis dan harga *smartphone* yang sudah beredar dimasyarakat dari yang harga ratusan ribu sampai puluhan juta rupiah. Semakin berkembangnya *handphone* sehingga *handphone* memiliki berbagai fungsi sekaligus. Bukan hanya sebagai alat komunikasi saja namun telah berkembang menjadi alat dengan fungsi lainnya seperti sebagai media hiburan, media bisnis, dan sebagainya.

Dengan sudah banyaknya *smartphone* canggih dapat mempermudah pekerjaan manusia menjadi lebih mudah.

Handphone mulai mengalami penyempurnaan hingga menjadi *smartphone* atau ponsel pintar di era tahun 2000-an, dimana dalam perkembangannya sebuah perangkat *handphone* memiliki tipe, ukuran, spesifikasi serta fungsi yang berbeda. Dan juga selain mempermudah pekerjaan manusia menjadi lebih mudah, alasan *handphone* banyak disukai oleh orang karena *handphone* lebih praktis dan cepat dalam mencari atau melakukan segala hal lewat internet. Dimana manusia sekarang dalam melakukan aktifitas dapat hanya dalam satu genggamannya lewat *handphone*. Sehingga semakin berkembangnya zaman menuntut setiap orang untuk memiliki *handphone* dalam beraktifitas di kehidupan sehari-hari.

Berikut Jumlah pengguna *smartphone* yang ada di Indonesia dari tahun 2016-2019 didasarkan pada hasil survei yang dilakukan *eMarketer* dan dirilis ulang oleh Katadata Indonesia atau Databoks.



Sumber : databoks.katadata 2019

Gambar 2.1 Hasil Survei Emarketer Data Pengguna Ponsel Yang Ada Di Indonesia Tahun 2016-2019

Dari data di atas menunjukkan pengguna *smartphone* terus bertambah dari tahun ke tahun dapat dilihat pada tahun 2016 pengguna *smartphone* ada sekitar 65,2 juta pengguna, 2017 ada sekitar 74,9 juta, 2018 ada sekitar 83,5 juta dan pada tahun 2019 jumlah pengguna ponsel ada sekitar 92 juta pengguna. Pengguna *smartphone* ini akan terus bertambah dikarenakan *handphone* yang terus berkembang dan sudah menjadi kebutuhan didalam aktifitas di kehidupan manusia untuk melakukan kegiatan sehari-hari.

Handphone juga merupakan alat elektronik yang biasanya mengalami kerusakan. Kerusakan diantaranya disebabkan oleh penurunan kualitas produk itu sendiri maupun kesalahan dalam penggunaannya sehari-hari baik disengaja maupun tidak mengalami kerusakan baik perangkat lunak maupun keras (*software* dan *hardware*), dan juga kerusakan pada *handphone* bisa diakibatkan karena intensitas penggunaan yang terlalu signifikan atau berlebihan. Pada umumnya tingkat kerusakan mencapai 30-40 % setelah 12 bulan pemakaian (garansi hanya 1 tahun) sehingga harus dilakukan *service*.

Perbaikan (*Service*) pada *handphone* adalah aktivitas teknis untuk mengatasi kerusakan agar bisa digunakan kembali sesuai dengan permintaan penggunanya. Baik *trouble* dari sisi *software* maupun *hardware/sparepartnya* kebanyakan dari pengguna ponsel tidak mengerti dengan kerusakan *handphone* mereka sendiri sehingga pengguna ponsel sulit dalam perbaikannya.

Jasa *service handphone* merupakan peluang, karena *handphone* yang terus berkembang serta penggunanya terus bertambah. dan juga banyak

pengguna ponsel dengan *brand* atau merek tertentu terkendala dalam perbaikan, seperti di *service center* resminya adalah faktor harga *service* yang terlalu mahal, lamanya pengerjaan perbaikan ponsel sehingga ponsel yang rusak jika ingin diperbaiki harus ditinggal yang membutuhkan waktu berhari-hari dalam memperbaikinya, dan juga klaim garansi yang memerlukan proses dan waktu yang panjang.

Maka peluang untuk jasa *service handphone* ini dapat dilihat dari beberapa usaha jasa *service handphone* yang ada dikota Palembang yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Hasil Survei Beberapa Toko Penawaran *Service Handphone* Dikota Palembang

NO	Nama Usaha	Penawaran <i>service handphone</i> (unit)		
		Per hari	Per bulan	Per tahun
1	Dj Cell	40 unit	1.200 unit	14.400 unit
2	Metro Cell	25 unit	750 unit	9.000 unit
3	Net Cellindo	120 unit	3.600 unit	43.200 unit
4	Global Komunika	30 unit	900 unit	10.800unit

Sumber : Penulis, 2020

Dari data hasil survei yang dilakukan penulis mengenai penawaran *service handphone* diantara beberapa layanan yang diberikan adanya kekurangan dimana *service* tidak bisa ditunggu dan dilihat langsung proses perbaikannya dimana konsumen harus meninggalkan *handphone* yang mau diperbaiki dalam beberapa hari dalam pengecekan kerusakan dan perbaikan serta jaminan atau garansi yang diberikan tergolong sebentar hanya 1 minggu, dan juga rata-rata peralatan yang dimiliki untuk *service* kurang canggih dan tidak lengkap. Akan tetapi dari hasil survei toko *service handphone*

NetCellindo yang mendapatkan penawaran paling tinggi dikarenakan jumlah teknisi yang memperbaiki kerusakan *handphone* berjumlah 6 orang dan didukung dengan peralatan yang lengkap dan canggih. Sedangkan untuk toko Dj cell, Metro, dan Global Komunika jumlah teknisi yang memperbaiki kerusakan hanya berjumlah 2 orang.

Dengan melihat peningkatan jasa perbaikan *handphone* pesaing, dan juga didukung oleh hasil survei yang telah penulis lakukan dengan membagikan kuisioner kepada 40 responden, diketahui terdapat hasil semua orang sudah memiliki dan menggunakan *handphone*, sebanyak 38 responden atau sebesar 95% responden menggunakan jasa *service handphone* saat terjadi kerusakan pada *handphone* miliknya, dan juga diketahui sebanyak 24 responden atau sebesar 60% responden biasa memperbaiki kerusakan *handphone dicounter*.

Untuk itu penulis melihat peluang yang cukup besar dari usaha jasa layanan *service handphone*, Dan ingin melakukan perencanaan pendirian usaha jasa layanan *service handphone* yang bernama Ricky Cellindo yang beralamatkan Di Jl.RA.Abusamah Simpang 5 Lebong siarang, sukarami kota Palembang dimana usaha jasa layanan *service handphone* yang akan penulis dirikan ini dengan konsep memberikan kemudahan kepada pelanggan dengan menyediakan layanan *call center* dan *whatsapp chat* dimana konsumen bisa terlebih dahulu berkonsultasi mengenai kerusakan *handphonen*, berapa lama perbaikan *handphone*, dan berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk memperbaiki kerusakan *handphone*, serta konsumen juga bisa mengirim

handphone mereka yang rusak dengan menggunakan layanan gosend pada aplikasi Gojek dan Grab yang masing-masing sudah tersedia perlindungan asuransi (*Protection*) ke lokasi toko Ricky Cellindo tanpa harus datang ketempat dan menunggu dalam proses perbaikannya. Namun apabila konsumen merasa kurang yakin, maka Ricky Cellindo menyediakan jasa kurir yang sudah sangat terpercaya yang dapat mengambil dan mengirim kembali *handphone* yang akan diperbaiki.

Layanan *call center* dan *whatsapp chat* ini juga, Memudahkan konsumen untuk bisa menyampaikan kritik dan saran dari jasa pelayanan *service handphone* yang telah diberikan Ricky Cellindo. Serta dalam Perbaikan kerusakan *handphone* ditoko *service handphone* Ricky Cellindo bisa ditunggu dan dilihat langsung proses pengerjaan perbaikan kerusakan *handphone* milik konsumen sesuai dengan kerusakan dan tingkat kesulitannya. Dan juga jasa *service handphone* Ricky Cellindo memberikan jaminan atau *garansi* dari jasa *service handphone* yang diberikan selama kurun waktu 1 bulan. Didukung dengan peralatan yang canggih dan lengkap Serta menampilkan jasa pelayanan dengan menggunakan seragam kerja, memberikan rasa aman dan nyaman di era *new normal* kepada konsumen yang datang ketoko *service handphone* Ricky Cellindo dengan menyediakan *hand sanitizer*, tempat cuci tangan untuk menjaga kebersihan dan kesehatan, melakukan pengecekan suhu tubuh, dan menyediakan tempat atau ruang tunggu yang nyaman dan sejuk untuk konsumen.

2.2 Visi, Misi, Tujuan

2.2.1 Visi:

Menjadikan Ricky Cellindo sebagai layanan *service handphone* terpercaya dan berkualitas dikota Palembang.

2.2.2 Misi:

1. Memberikan pelayanan yang berkualitas
2. Memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
3. Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
4. Memberikan penampilan fisik dan karyawan yang baik di *service handphone* Ricky Cellindo
5. Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.
6. Memberikan kepastian dan jaminan atas pelayanan yang diberikan.

2.2.3 Tujuan

1. Mendapatkan perhatian Khusus dari pelanggan dalam penampilan fisik dan karyawan yang baik di *service handphone* Ricky Cellindo
2. Mendapatkan kepercayaan dari pelanggan
3. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta menyampaikan informasi yang jelas kepada pelanggan.
4. Memahami keinginan pelanggan.
5. Memberikan kepastian dan jaminan kepada pelanggan.

BAB III

GAMBARAN USAHA

Menurut Buchari Alma (2016, h.132) mendefinisikan merek sebagai suatu tanda atau simbol yang memberikan identitas suatu barang atau jasa tertentu, dapat berupa kata-kata, gambar atau kombinasi keduanya. Merek juga merupakan suatu tanda pengenal dalam kegiatan perdagangan barang atau jasa sejenis yang dibuat pihak lain. Merek mengandung janji perusahaan untuk secara konsisten memberi ciri, manfaat, dan jasa tertentu kepada pembeli. Salah satu hal yang memegang peranan penting dalam pemasaran adalah merek. Penting bagi suatu perusahaan memiliki merek untuk lebih dikenal. Oleh karena itu penulis menggunakan nama Ricky Cellindo sebagai merek jasa perbaikan *handphone*. dikarenakan penulis berharap orang mengenal nama Ricky sebagai sebuah nama yang memperbaiki kerusakan *handphone* dan Cellindo merupakan cell kata dari sebuah ponsel, indo berarti di negara indonesia yang dimana penulis berharap Ricky Cellindo sebagai jasa *service handphone* yang dapat terkenal dan membuka cabang diseluruh indonesia.

Ricky Cellindo merupakan usaha yang bergerak dibidang Jasa *Service Handphone*. Layanan jasa *service handphone* yang memperbaiki kerusakan semua merek, jenis dan tipe *handphone*, seperti : *software* Flass/Instal ulang, LCD/*Touchscreen*, mic/speaker, baterai, *conektor cas/handsfree*, kesing

(*backdoor*), *frame/tulang handphone*, kamera depan dan belakang, EMMC/IC, *flexible on/off* dan *volume*.

Ricky Cellindo mempunyai sebuah konsep bisnis yang memberikan kemudahan kepada konsumen dimana konsumen dapat berkonsultasi terlebih dahulu mengenai kerusakan *handphone* dengan menghubungi layanan *call center* atau *whatsapp chat* dengan admin Ricky Cellindo selama jam kerja. Konsumen bisa terlebih dahulu berkonsultasi mengenai kerusakan *handphone*, berapa lama perbaikan *handphone*, dan berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk memperbaiki kerusakan *handphone*. Konsumen juga bisa mengirim *handphone* mereka yang rusak dengan menggunakan layanan gosend pada aplikasi Gojek dan Grab yang masing-masing sudah tersedia perlindungan asuransi (*Protection*) ke lokasi toko Ricky Cellindo tanpa harus datang ketempat dan menunggu dalam proses perbaikannya. Namun apabila konsumen merasa kurang yakin, maka Ricky Cellindo menyediakan jasa kurir yang sudah sangat terpercaya yang dapat mengambil dan mengirim kembali *handphone* yang akan diperbaiki. Dan juga untuk konsumen yang ingin datang ketoko memperbaiki kerusakan *handphone* ditoko *service handphone* Ricky Cellindo bisa ditunggu dan dilihat langsung proses pengerjaan perbaikan kerusakan *handphone* milik konsumen sesuai dengan kerusakan dan tingkat kesulitannya.

Dalam penyediaan bahan baku atau *sparepart handphone* Ricky Cellindo bekerja sama dengan Net Cellindo selaku supplier *sparepart handphone* / bahan baku *sparepart handphone* seperti : LCD/*Touchscreen*, mic/*speaker*, baterai,

conektor cas/handsfree, kesing/backdoor, frame/tulang handphone, kamera depan &Belakang, EMMC/IC, flexible on/off dan volume.

Dasar dari perencanaan pendirian usaha layanan jasa *service handphone* ini adalah melihat *handphone* sudah menjadi bagian dalam aktifitas kehidupan sehari-hari dan hampir semua orang memiliki dan menggunakan *handphone* dari anak-anak, remaja, dewasa, hingga orang tua serta terus berkembang dan bertambahnya jumlah pengguna *handphone* setiap harinya. Dan lokasi yang dipilih Ricky Cellindo sebagai tempat layanan jasa *service handphone* yaitu beralamatkan di Jl.RA.Abusamah simpang 5 lebong siarang, sukarami kota Palembang. Alasan memilih lokasi ini dikarenakan dekat dengan jl. Suka bangun 1 dan 2, pasar KM 5 dan jl. Pipa raja angkatan 66 yang banyak perumahan penduduk, sekolah, kampus, kantor, *cafe* tempat tongkrongan dan kawasan pertokoan serta merupakan tempat pusat perbelanjaan yang banyak dilintasi oleh kendaraan.

Jam kerja Ricky Cellindo mulai pukul 10:00 pagi sampai dengan pukul 21:00 malam, dengan ketentuan semua pekerjaan telah selesai. Untuk menjaga konsistensi kualitas kerja yang maksimal setiap harinya para tenaga kerja diberikan pengarahan sebelum mulai kerja, agar kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kerja dapat terkontrol secara berkala dan memberikan pelayanan dan kepuasan yang maksimal kepada konsumen agar konsumen dapat kembali lagi menggunakan jasa *service handphone* Ricky Cellindo apabila ada kerusakan pada *handphone*.

Kelebihan jasa layanan *service handphone* Ricky Cellindo yaitu *service* bisa ditunggu dan dilihat langsung proses pengerjaan perbaikan kerusakan *handphone* milik konsumen sesuai dengan kerusakan dan tingkat kesulitannya, Dan juga jasa *service handphone* Ricky Cellindo memberikan jaminan atau *garansi* dari jasa *service handphone* yang diberikan selama kurun waktu 1 bulan sesuai syarat dan ketentuan.

Keunikan yang diberikan Ricky Cellindo kepada konsumen yang tidak dimiliki oleh tempat *service handphone* lainnya di kota Palembang adalah Ricky Cellindo menampilkan jasa pelayanan kepada konsumen dengan menggunakan seragam kerja, menyediakan layanan *call center* dan *whatsapp chat* dalam konsultasi kerusakan *handphone*, berapa lama pengerjaannya, dan berapa biaya perbaikan kerusakannya. Serta dalam layanan *call center* dan *whatsapp chat* ini juga konsumen bisa mengirim *handphone* mereka yang rusak dengan menggunakan layanan *gosend* pada aplikasi Gojek & Grab yang masing-masing sudah tersedia perlindungan asuransi (*Protection*) ke lokasi toko Ricky Cellindo, menyediakan jasa kurir yang sudah sangat terpercaya yang dapat mengambil dan mengirim kembali *handphone* yang akan diperbaiki., dan konsumen juga bisa klaim tentang layanan jasa *service handphone* yang telah diberikan dan menyampaikan kritik dan saran untuk kemajuan layanan jasa *service handphone* yang diberikan.

Serta dalam memberikan pelayanan Ricky Cellindo juga didukung dengan peralatan yang canggih dan lengkap, serta sumber daya manusianya yang benar-benar terpercaya yang telah memiliki pengalaman dan sertifikat penunjang sesuai

dengan keahlian. dan juga beradaptasi dengan perubahan pelayanan di *era new normal* dengan memberikan pelayanan yang aman dan nyaman kepada konsumen dengan menyediakan *hand sanitizer*, tempat cuci tangan untuk menjaga kebersihan dan kesehatan, melakukan pengecekan suhu tubuh, dan menyediakan tempat atau ruang tunggu yang nyaman dan sejuk untuk konsumen.

Sehingga dalam hal pelayanan Ricky Cellindo memiliki kelebihan dan keunikan dibandingkan dengan pesaing atau tempat *service handphone* lainnya yang ada dikota Palembang. Dimana tempat jasa layanan *service handphone* yang ada dikota palembang tidak menampilkan jasa pelayanan yang menggunakan seragam, menyediakan layanan *call center* dan *whatsapp chat* serta *service handphone* tidak bisa ditunggu dan dilihat langsung proses pengerjaannya perbaikan *handphone*, jaminan atau *garansi* yang diberikan cukup singkat hanya 1 minggu dan peralatan yang dimiliki kurang canggih dan lengkap.

Ricky Cellindo memiliki akun media sosial, seperti *instagram*, *facebook*, *line*, dan *whatsapp* untuk menunjang proses penjualan dan promosi. Serta, sistem pembayaran pada Ricky Cellindo dapat melalui pembayaran ditempat (tunai), transfer melalui bank BCA dan Mandiri yang telah disediakan Ricky Cellindo atau pembayaran melalui dompet digital Seperti OVO, DANA, dan Gopay.



Instagram : rickycellindo



Whatsapp: 0858-3837-4922



Facebook : Ricky Cellindo



Line : 0858-3837-4922/ricky_e07

Sumber : Penulis, 2020

Gambar 3.1 Sosial Media Yang Digunakan Sebagai Media Penjualan Dan Promosi Ricky Cellindo



Sumber : Penulis, 2020

Gambar 3.2 Design Logo Ricky Cellindo

Secara garis besar Logo adalah tanda, simbol, ataupun lambang yang memiliki makna dan juga digunakan sebagai sebuah identitas suatu organisasi, komunitas, perusahaan ataupun individu yang bertujuan agar mudah diingat oleh orang lain.

Makna dari design logo Ricky Cellindo Sebagai Berikut :

- Warna Biru yang memiliki arti kehandalan, dapat dipercaya dan komunikasi yang baik antara perusahaan dengan pelanggan.
- Warna Abu-abu pada background yang menampilkan kesan elegan yang memberikan keseriusan, kestabilan, dan tanggung jawab pada pelayanan yang diberikan

- Nama Ricky Cellindo yang menandakan identitas. *service & satisfaction* yang menyampaikan kepada konsumen bahwa Ricky Cellindo memberikan pelayanan dan kepuasan kepada konsumen.
- Gambar *handphone* serta peralatan perbaikan *handphone* seperti obeng dan solder yang memberitahukan kepada konsumen bahwa merupakan tempat *service handphone*.
- 5 bintang yang memiliki arti berhubungan dengan lima dimensi kualitas/mutu jasa yaitu *Tangibles*(wujud), *Reliability*(kemampuan), *Responsiveness*(respon), *Assurance*(jaminan), *Empathy*(empati).



DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma 2016, Manajemen Pemasaran dan Jasa, Bandung. Alfabeta.
- Budiyono, 2015. *Metodologi penelitian pendidikan*. Surakarta :UNS Press.
- Effendy, Onong Uchajana. 2015. *Ilmu, komunikasi teori dan praktek komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti
- Harahap, Sofyan Syafri. 2015. Analisis Kritis atas Laporan Keuangan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hery. 2015. *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi 1. Yogyakarta: *Center For Academic Publishing Services*.
- Hidayat, Purwana 2016, studi kelayakan bisnis, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ida Nuraini, 2016, Pengantar Ekonomi Mikro, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Kasmir, 2015, Studi Kelayakan Bisnis Edisi Revisi, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Kasmir, 2016, Pengantar Manajemen Keuangan, Prenada Media Group, Jakarta.
- Kotler & Armstrong 2016, prinsip-prinsip pemasaran. Edisi13. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller, 2016, Marketing For Non-Marketing Managers , alex Media Komputindo, Jakarta.
- Manap, A 2016, Revolusi Manajemen Pemasaran, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Sudrajat, 2018, teori dan praktik pertambangan indonesia, Medpress digital, Yogyakarta.
- Databoks.katadata.co.id 2019, data jumlah pengguna ponsel di indonesia tahun 2016-2019.
- Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur Dan Jenis Kelamin di Kota Palembang Pada Tahun 2019, Badan pusat statistik Kota palembang, palembangkota.bps.go.id
- Laporan Inflasi (Indeks harga konsumen) berdasarkan perhitungan inflasi tahunan, desember 2019 www.bi.go.id