



# MANUAL BOOK



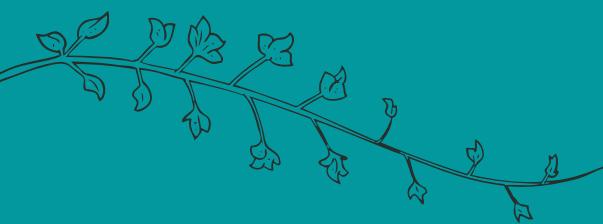
Enjoy arts in design

# KATA PENGANTAR

Perusahaan YAY-DESIGN INTERIOR CONSULTANT bergerak dibidang jasa sebagai konsultan design interior. Konsultan kami mengutamakan pelayan dan kualitas produk untuk konsumen. Kami sumber daya manusia yang profesional dan selalu berinovasi, sehingga kami menghadirkan design interior yang berkelas. Perusahaan kami memiliki kemudahan yaitu dapat menyesuaikan dengan budget dan keinginan design konsumen. Selain itu, kami juga menyediakan barang-barang yang dibutuhkan, serta menawarkan pembuatan sketsa design dari awal hingga akhir atau hanya memberikan advice dan gambaran saja, sesuai dengan budget konsumen. YAY-DESIGN INTERIOR CONSULTANT juga merupakan konsultan yang ahli di bidang interior. Kami juga memperhatikan arti dan seni di dalam setiap warna maupun barang-barang yang akan mengisi ruangan konsumen. Sehingga, sebuah desain tidak hanya dinikmati di mata namun memiliki arti dan makna tersendiri.

# DAFTAR ISI

|   |    |
|---|----|
| KATA PENGANTAR .....                      | 2  |
| VISI & MISI PERUSAHAAN .....              | 3  |
| TUJUAN & VALUE PERUSAHAAN .....           | 4  |
| PROFIL BISNIS .....                       | 5  |
| CRISIS MANAGEMENT .....                   | 6  |
| <b>BASIC PLAN</b>                         |    |
| Plan Introduction .....                   | 8  |
| Purpose of Plan .....                     | 9  |
| Planning Assumption.....                  | 10 |
| Plan Objectives.....                      | 11 |
| Plan Scheme.....                          | 11 |
| <b>CRISIS TYPE</b>                        |    |
| Introduction: What is crisis? .....       | 13 |
| Crisis Objectives .....                   | 14 |
| Assumption of Crisis .....                | 14 |
| Type of Crisis .....                      | 15 |
| Challange and Human Error Product Harm .. | 16 |



Menjadi perusahaan konsultan desain interior yang berkelas serta unggul dalam kualitas dan layanan



- Menempatkan kepuasan konsumen sebagai tujuan dan prioritas utama
- Memiliki sumber daya manusia yang profesional dan memberikan pelayanan serta kualitas desain yang terbaik
- Selalu berinovasi dalam meningkatkan produk dan layanan dalam memberikan solusi bagi pelanggan



# TUJUAN PERUSAHAAN



source : google.com

Perusahaan kami hadir untuk membantu dalam menentukan tata letak, warna dan furniture dalam ruangan dengan memberikan inovasi dan memberikan pelayanan terbaik. Perusahaan kami menghadirkan designer yang profesional dan berusaha agar seni dan design dapat dinikmati seluruh kalangan masyarakat.

## VALUE PERUSAHAAN

Kami memberikan layanan konsultasi dan perancangan dari sebuah ruangan. Design yang kami buat merupakan murni dari permintaan konsumen, sehingga konsumen tidak perlu takut jika design tidak sesuai ekspektasi. Kamu juga mementingkan estetika serta seni dalam sebuah design, sehingga akan memberikan sebuah ruangan yang berkelas dan bermakna



source : google.com



# PROFIL BISNIS

---

Saat ini banyak orang terutama umur 18-40th yang memiliki aktivitas padat dan mudah bosan, menginginkan design menarik pada setiap ruangan yang mereka tempati. Maka dari itu, kami hadir untuk menjadi solusi dari kebosanan dengan design ruangan yang monoton, dengan berusaha semaksimal mungkin membuat ruangan menjadi berkelas, nyaman, aman, unik dan menarik namun dengan budget seminimal mungkin. YAY Design Interior Consultant berdiri pada Maret 2020 di Kota Malang, dengan founder Syachfara Novertania. YAY Design Interior Consultant memberikan kemudahan bagi yang ingin merenovasi atau akan membangun sebuah hunian, baik rumah, kamar, atau tempat kerja seperti kantor maupun kafe. YAY Design Interior Consultant juga ramah kantong, kami akan melayani dengan professional karena kualitas dari produk dan kepuasaan konsumen merupakan tujuan utama dari perusahaan kami. Sehingga, tentu YAY Design Interior Consultant merupakan pilihan yang tepat bagi anda yang ingin membuat hunian atau ruangan anda menjadi nyaman, aman dan berkelas.



source : google.co

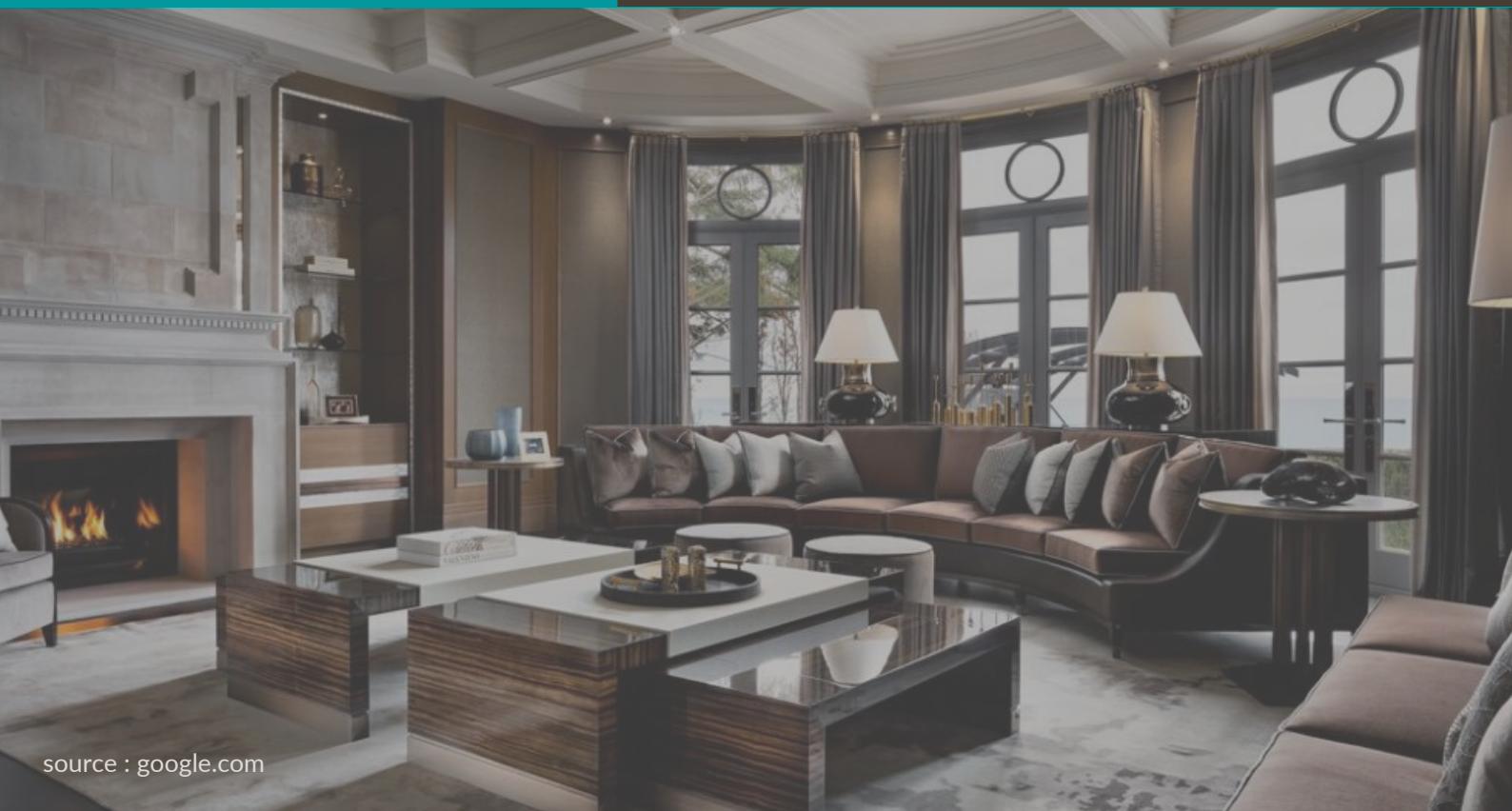


source : google.com





# CRISIS MANAGEMENT



# Plan Introduction

## BASIC PLAN



source : google.com

Di dalam sebuah bisnis tentunya sudah pasti akan mengalami sebuah krisis. Pada bisnis properti sering kali krisis terjadi dikarenakan pemutusan kontrak secara tiba-tiba, komplain dari customer, maupun tidak sesuainya barang yang datang setelah dipesan. Maka dari itu, di butuhkan manual book untuk menjadi panduan pada saat datangnya krisis. Manual book ini merupakan rencana-rencana untuk menangani krisis yang telah disusun untuk membantu ketika adanya krisis tertentu.

## Purpose of Plan

source : google.com

Berikut merupakan tujuan dari dibuatnya plan untuk YAY Design Interior Consultant :

### **Tujuan internal :**

- Menjaga kualitas produk dan layanan dari YAY Design Interior Consultant
- Menjaga staf dan pemimpin YAY Design Interior Consultant tetap di visi dan misi perusahaan ketika terjadi krisis
- Mampu berinovasi dan kreatif serta bertanggungjawab saat terjadi krisis pada perusahaan YAY Design Interior Consultant

### **Tujuan Eksternal :**

- Untuk tetap menjaga kepercayaan konsumen terhadap YAY Design Interior Consultant
- Tetap memberikan pelayanan dan menjaga kepuasaan konsumen terhadap layanan dan produk dari YAY Design Interior Consultant
- Meminimalisir terjadinya krisis yang bertambah parah

# BASIC PLAN

source : google.com

## Planning Assumptions

Asumsi plan merupakan dugaan awal sebagai dasar dimana membentuk rencana dalam mengatasi krisis dengan dugaan awal atau dugaan sementara. Pada perusahaan YAY Design Interior Consultant memiliki perencanaan awal suatu dugaan krisis sesuai dengan model bisnis dan visi-misi yang telah di buat. Planning assumptions digunakan untuk memandu dalam merancang penyelesaian krisis di awal.

# BASIC PLAN

source : google.com

# PLAN OBJECTIVES

Manual book ini juga menjelaskan mengenai rancangan sebuah tujuan dari perusahaan YAY Design Interior dalam mengatasi krisis yang terjadi di perusahaan. Tujuan utama ialah tetap menjaga *trust* dari *customer* ketika adanya krisis di perusahaan

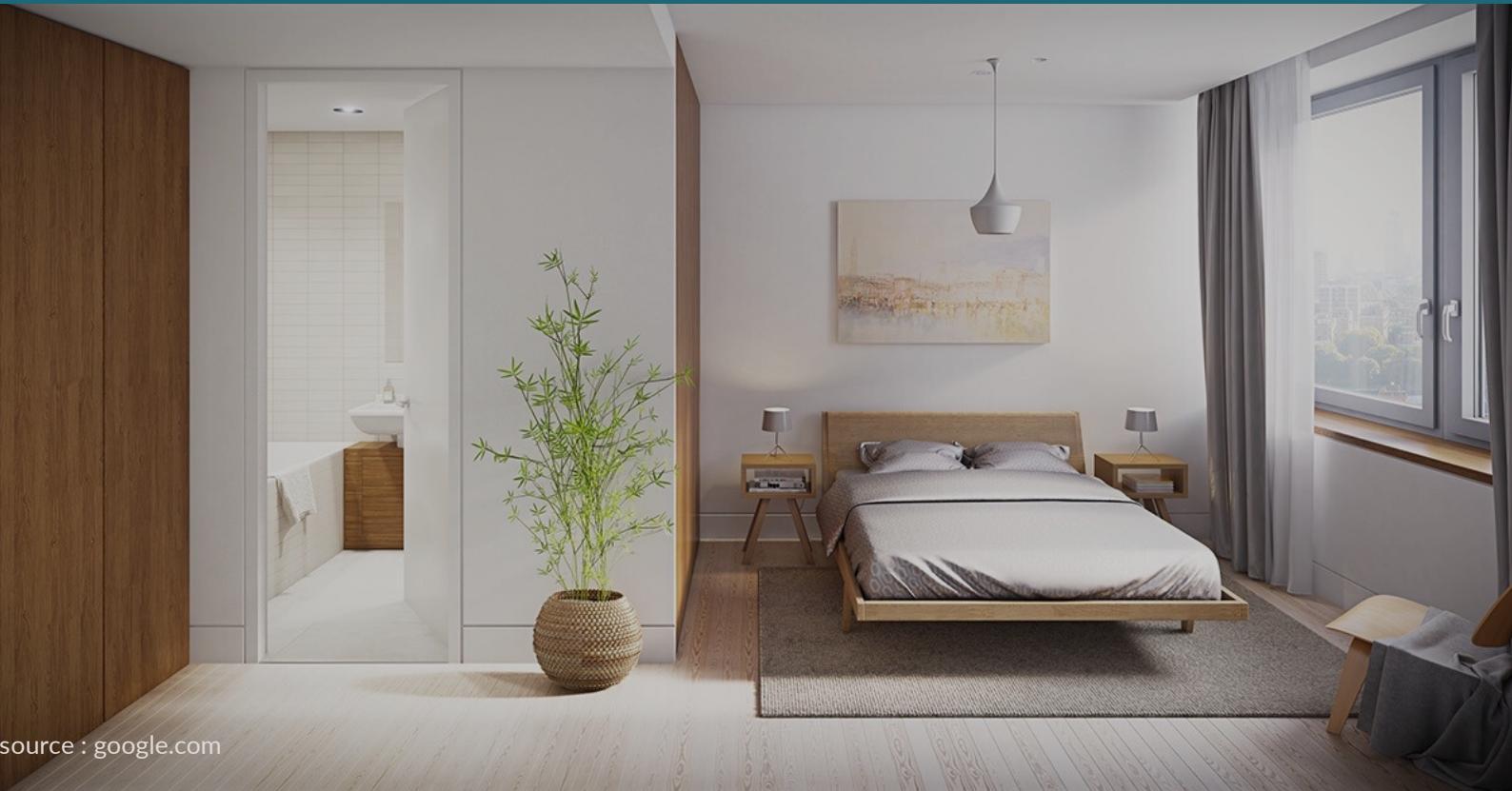
## PLAN SCHEME

Rencana skema ini merupakan panduan awal dalam mengatasi krisis yang terjadi di YAY Design Interior Consultant. Berikut gambaran awal dari skema rencana mengatasi krisis :





# CRISIS TYPE



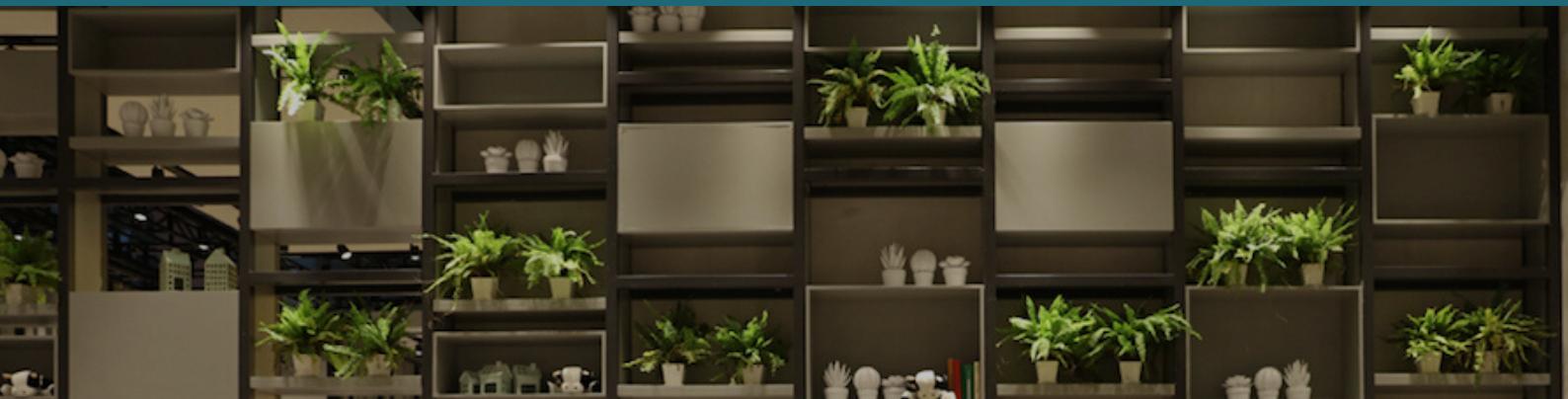
# What is Crisis?

Krisis merupakan situasi yang sedang terjadi, mengarah pada kondisi yang tidak stabil sehingga mengganggu stabilitas pada sebuah individu, organisasi maupun perusahaan. Krisis dapat membuat perubahan yang negatif jika tidak ditangani dengan tepat dan cepat. Krisis perlu diidentifikasi dan dianalisis untuk mendapatkan solusi yang tepat, sehingga tidak membuat individu atau organisasi menerima dampak yang buruk.

# CRISIS OBJECTIVES

• • • • • • • • • • • • • • • • • •

Tujuan adanya krisis ialah menguji sebuah perusahaan dengan melihat seberapa mampu bertahan dan memanage masalah yang sedang di hadapi. Krisis dapat dikatakan berhasil diselesaikan ketika perusahaan dapat menyelesaikan krisis dan tidak mengalami kemunduran setelah mengatasi krisis tersebut.



## ASSUMPTION OF CRISIS

Penangan krisis dilakukan setelah perusahaan mengetahui masalah yang tengah terjadi. Pada saat krisis terjadi maka perlu membuat dugaan-dugaan yang mungkin saja terjadi bersamaan dengan krisis. Hal ini dilakukan agar krisis yang terjadi tidak semakin melebar. Pencegahan dan penangan sejak dini harus dilakukan.



# CRISIS TYPE

## CHALLENGE AND HUMAN ERROR PRODUCT HARM



### Kurangnya awareness dan trust publik terhadap perusahaan

Perusahaan yang masih tergolong baru, membuat konsumen ragu untuk berkonsultasi dan memakai jasa dari perusahaan. Sehingga, harus dilakukan branding agar orang tau dan aware jika ada perusahaan ini



### Customer tidak cocok dengan hasil sketsa design dari designer

Selera dan adanya miskom sering kali membuat antara customer dan designer berbeda pendapat. Hal ini wajar dan sering terjadi, maka dari itu saling terbuka dan memberi saran satu sama lain sangat penting. Customer akan diberikan tiga kali kesempatan untuk dapat merubah design sesuai dengan keinginan mereka.



# CRISIS TYPE

## CHALLENGE AND HUMAN ERROR PRODUCT HARM



### **Bad Rating karena design tidak sesuai**

Karena ketidaksesuaian design pada hasil akhir, semisal setelah di dekorasi ulang dan customer tidak cocok. Maka perusahaan akan mendapatkan bad rating atau bad review. Perusahaan dapat menggunakan program discount pada orang tersebut pada next order design atau discount pada pengulangan design.