



B. Proses Pelayanan

Proses pelayanan jasa yang di berikan oleh *Back Come Futsal* merupakan standar pelayanan yang diberikan oleh jasa penyewaan lapangan futsal lainnya. *Back Come Futsal* juga memberikan fasilitas kantin dengan *free-wifi*, konsumen dapat duduk santai di kantin yang menyediakan makanan dan minuman yang dapat di beli, serta di putarkan *music* di area futsal. *Back Come Futsal* adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyewaan lapangan, maka itu sudah seharusnya *Back Come Futsal* terus meningkatkan kualitas dalam melayani konsumen.

Proses jasa yang ada di *Back Come Futsal* tidaklah rumit. Konsumen dapat memesan dengan cara menelpon ataupun datang langsung untuk melakukan registrasi terlebih dahulu, untuk memastikan apa ada lapangan yang kosong dan dapat langsung di gunakan atau harus menunggu terlebih dahulu. Sambil menunggu lapangan konsumen dapat bersantai di kantin, untuk membeli makanan dan minuman yang tidak mengandung alkohol, serta konsumen dapat menonton TV yang di sedikan di kantin. Setelah konsumen selesai menunggu waktu sewa yang di tentukan konsumen dapat membayar sewa ke ruang administrasi dan mengambil kunci loker, kemudia karyawan akan mengantar konsumen ke lapangan yang di pesan dengan membawa bola, rompi dan air mineral. Waktu operasional Tempat futsal *Back Come Futsal* akan bukan setiap hari. (7 hari dalam seminggu) pada pukul 09.00 – sampai 23.00 WIB.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Nama Pemasok

Pemasok merupakan salah satu yang menjadi pendukung bagi usaha futsal ini, tetapi *Back Come* Futsal tidak tergantung pada satu pemasok, karena peralatan, perlengkapan dan kebutuhan yang akan dijual di kantin dapat dibeli secara bebas di pasaran. Pembelian peralatan, perlengkapan dan kebutuhan kantin di *Back Come* Futsal melihat dari segi kualitas dan harga dari penjual, jika harga dan kualitas cocok maka akan dibeli jika tidak *Back Come* Futsal akan mencari tempat lain untuk mencari kebutuhan tersebut. Berikut ini adalah nama-nama tempat penjual peralatan, perlengkapan dan kebutuhan kantin *Back Come* Futsal:

1. Tempat pembelian makanan dan minuman kantin
 - a. Hypermart
Jl. Boulevard Barat, Komplek Plaza Kelapa Gading Blok A. No 58-59 Kelapa Gading, Jakarta Utara, 14240.
 - b. Carrefour
Jl.Jendral A.Yani No.83 Cempaka Putih, Jakarta Pusat (ITC Cempaka Mas)
2. Tempat pembelian peralatan, perlengkapan kantor dan kantin
 - a. ACE Hardware
Mall Artha Gading Lt. Dasar B7/12;Lt I B1/41 Jl.Artha Gading selatan No.1, Kelapa Gading, Jakarta Utara
 - b. Gramedia
Kelapa Gading Plaza Lt. II, Jl. Kelapa Gading Boulevard, Kelapa Gading Permai, Jakarta Utara.
3. Tempat pembelian peralatan Futsal dan Komputer
 - a. PT. Sahabat Indonesia
Kompleks Industri Pergudangan Jembatan Tiga Blok D/ 1 A Jakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang. IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Matrix Computer

© Jl. Mangga Dua Raya, Mangga Dua Mall B1 B/63 Lt 5, Jakarta

D. Deskripsi Rencana Operasi

Sebuah usaha tentunya harus mempersiapkan rencana kegiatan awal yang akan dilakukan pada pembentukan suatu usaha. Berikut ini merupakan rencana operasi yang dilakukan oleh *Back Come* Futsal, antara lain:

1. Membuat perhitungan bisnis

Sebelum memulai suatu bisnis, diperlukanya sejumlah modal yang di butuhkan maka diperlukanya studi kelayakan bisnis untuk mengetahui apakah bisnis ini layak atau tidak layak.

2. Survey Lokasi usaha

Mencari lokasi usaha yang strategis dan melakukan pertimbangan apakah lokasi dekat dengat target pasar, akses mudah, legalitas dan lingkungan sekitar, sesuai dengan jenis usaha yang akan dijalankan dan juga melihat apakah cukup luas ruangan yang di butuhkan di lokasi tersebut cukup untuk bisnis futsal.

3. Mencari Kontraktor Lapangan

Memilih dan mempertimbangkan kontraktor mana yang akan dipilih untuk membangun lapangan futsal yang di sesuaikan dengan *design* yang di inginkan dan luas ruang.

4. Membuat dokumen hukum dan pendaftaran usaha

Pembuatan dokumen yang dberhubungan dengan usaha sangat di perlukan sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan. Dokumen yang akan di buat yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- a. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) untuk badan usaha perseorangan dari kantor pajak setempat.
- b. Surat Tanda Daftar Perusahaan
- c. Surat izin usaha (SITU), dari pemerintah daerah setempat
- d. Surat izin Membangun(IMB)

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Menurut perda nomer 03 tahun 2002 tentang retribusi izin mendirikan bangunan, untuk mendapatkan IMB harus mempersiapkan hal-hal seperti mengisi formulir permohonan, foto Copy KTP, Foto Copy PBB tahun terakhir, foto Copy surat kepemilikan atas tanah, gambar rencana bangunan, gambar perhitungan konstruksi bangunan, dan surat kuasa jika pengurusan izin dikuasakan.

5. Membeli peralatan dan perlengkapan

Pembelian peralatan dan perlengkapan yang di butuhkan untuk mendukung operasional *Back Come* Futsal, dengan mempersiapkan daftar pembelian dan dana anggaran untuk pembelian peralatan dan perlengkapan.

6. Membangun lapangan

Memilih untuk kebutuhan penyediaan lapangan dalam hal ini di pertimbangkan untuk menyewa, dalam hubungan ini adanya pertimbangan memilih kontraktor yang sesuai dengan harapan serta *design* penulis

7. Merumuskan struktur organisasi dan *job description*

Struktur organisasi di rumuskan untuk mengetahui posisi kerja yang di perlukan, setelah mengetahui posisi kerja yang diperlukan maka perusahaan akan merencanakan perekrutan karyawan untuk mengisi posisi kerja yang di butuhkan dan memberikan *job description* untuk masing – masing posisi

8. Merekrut tenaga kerja

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Perekrutan tenaga kerja atas dasar referensi dari keluarga, kenalan pemilik

dan orang yang datang melamar. Kemudian para pelamar kerja akan di seleksi, baik secara tulis, wawancara keahlian dalam olahraga. Karyawan yang terpilih akan di beri pelatihan tenaga kerja sesuai dengan posisi kerjanya serta akan melakukan *job description* yang telah di tetapkan sebelumnya.

9. Membuat rencana promosi dan *positioning*

Perusahaan akan membuat rencana promosi yang akan disusun untuk tahap pembukaan, tahap pengembangan, dan mempertahankan konsumen. Promosi dilakukan guna mengangkat citra *Back Come Futsal* di mata konsumen.

10. Opening

Setelah melakukan penyebaran informasi mengenai akan dibukanya *Back Come Futsal* maka tempat futsal ini akan dibuka. Pada hari pertama pembukaan pemilik akan mengundang teman ataupun kerabat untuk datang menggunakan jasa sewa ini, agar menarik konsumen ke tempat ini promosi lainnya melalui *Word to Mouth* atau dari mulut ke mulut. Berikut ini jadwal operasi *Back Come Futsal*:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.1

Jadwal Kerja

| Keterangan | Maret | April | Mei | Juni | Juli | Agustus |
|------------------------------------|-------|-------|-----|------|------|---------|
| Melakukan perhitungan bisnis | X | | | | | |
| Survei lokasi | X | | | | | |
| Mencari kontraktor | | X | | | | |
| Membuat dokumen perizinan | | X | | | | |
| Mencari peralatan dan perlengkapan | | | X | | | |
| Membangun lapangan | | | | X | | |
| Merumuskan struktur organisasi | | | | X | | |
| Merekrut tenaga kerja | | | | | X | |
| Membuat rencana promosi | | | | | X | |
| Opening | | | | | | X |

Sumber: *Back Come Futsal* 2016

Back Come Futsal akan beropersasi sesuai jadwal yang telah di tetapkan pada tabel 4.1 di atas. Jadwal operasi ini dapat saja berubah, hal ini di sesuaikan dengan keadaan kondisi yang ada.

E. Rencana Alur Jasa

Alur jasa pada *Back Come Futsal* yaitu dengan menjual langsung jasa pada konsumen akhir. *Back Come Futsal* menerima pembayaran dengan kredit *card* mengingat masyarakat sekarang mengikuti perkembangan yang semakin jarang membawa uang *cash* maka *Back Come Futsal* akan menyediakan pembayaran dengan menggunakan kredit *card*, dan juga untuk mengurai resiko konsumen tidak membawa atau kekurangan uang *cash* untuk membayar sewa. Pembayaran yang di lakukan *Back Come Futsal* secara langsung di tempat lunas atau dengan saat *booking* lapangan dengan konsumen harus mentransfer 50% biaya sewa lapangan yang akan di gunakan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Penggunaan lapangan akan di izinkan oleh pihak *Back Come* Futsal saat konsumen sudah melunasi pembayaran dan akan diberikan kunci locker untung menyimpan barang. Karyawan akan mengantar konsumen sampai lapangan dengan memberi pinjaman rompi, bola dan memberi *free* air mineral. Berikut ini adalah alur jasa pada *Back Come* Futsal:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

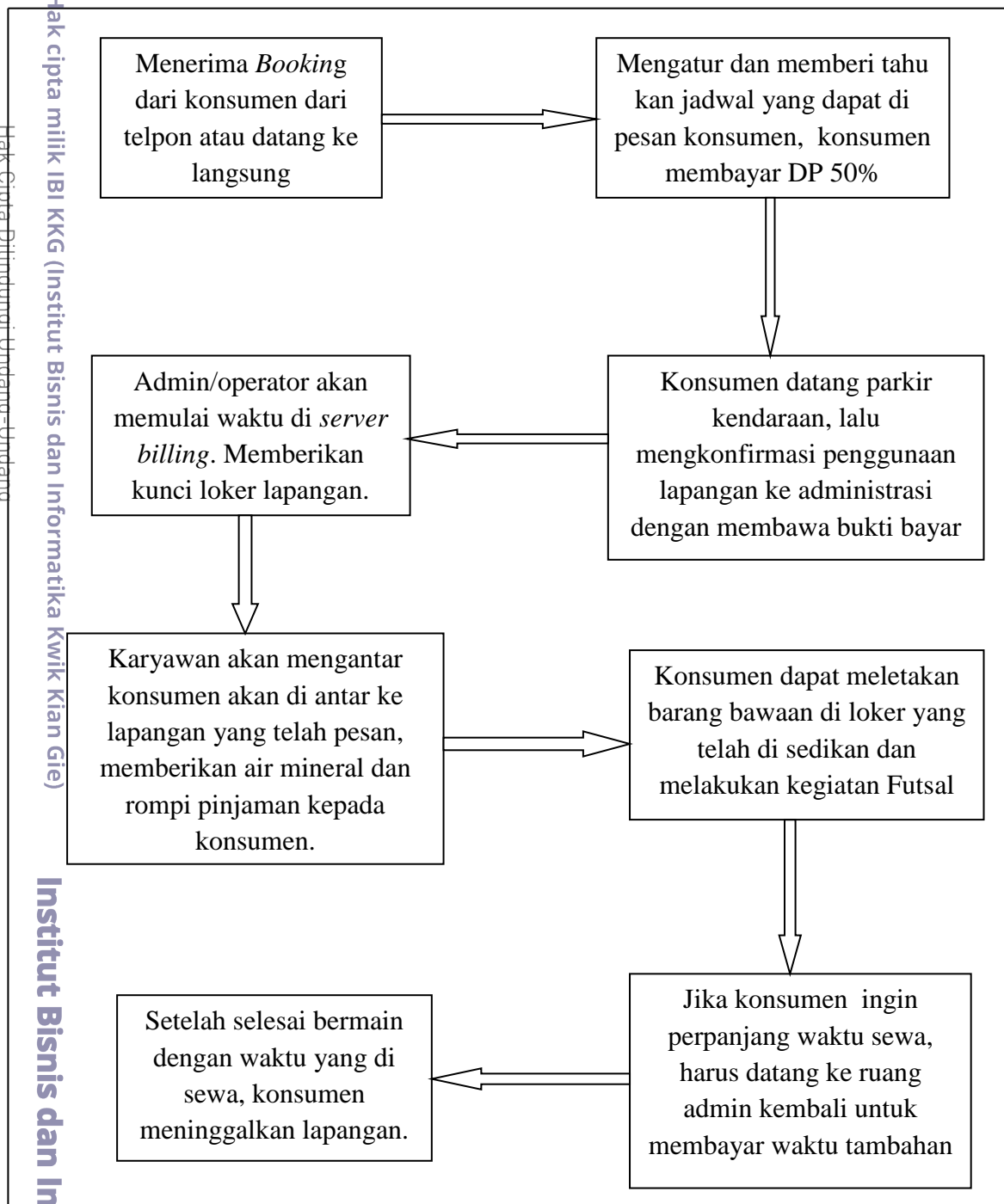
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 4.1

Alur Jasa



Sumber: Back Come Futsal 2015

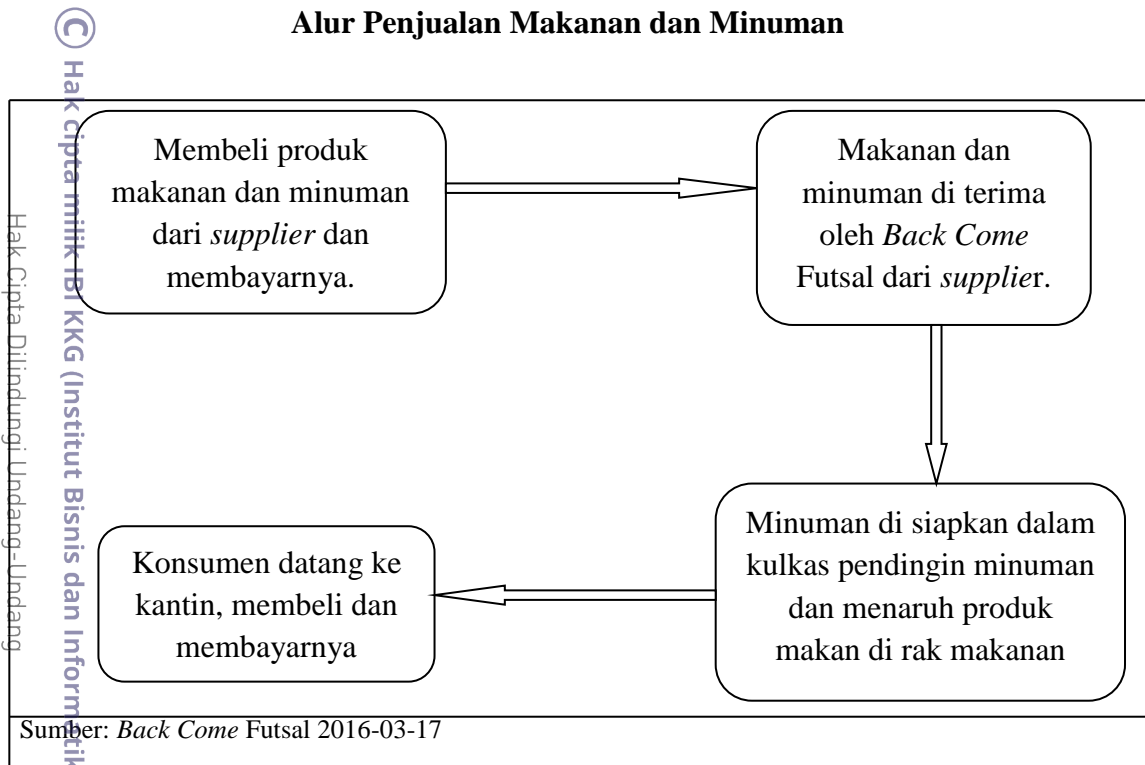
Berdasarkan gambar 4.1 di atas adalah alur jasa *Back Come Futsal* mulai dari konsumen datang sampai konsumen selesai menggunakan jasa sewa lapangan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 4.2

Alur Penjualan Makanan dan Minuman



Berdasarkan gambar 4.2 di atas adalah proses alur pemesanan makanan dan minuman hingga pembelian makanan dan minuman yang di lakukan konsumen di kantin Back Come Futsal.

F. Kebutuhan Teknologi dan Peralatan

Teknologi sarana yang mendukung kegiatan usaha Back Come Futsal, karena beberapa fasilitas membutuhkan teknologi. Berikut teknologi yang di butuhkan Back Come Futsal:

1. Teknologi komputer yang di rencanakan akan di gunakan untuk melayani konsumen di Back Come Futsal, seperti untuk mendata pembayaran, waktu sewa lapangan, reservasi, dan menyimpan data kartu anggota konsumen.
2. Teknologi komunikasi seperti menggunakan telepon untuk berhubungan dengan konsumen ataupun supplier.

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Teknologi Multimedia dengan menggunakan TV dan CCTV sebagai alat pemantau di area futsal.
4. Mesin (EDC) untuk pembayar dengan menggunakan *debit card* ataupun *credit card*.
5. Teknologi *wifi* atau internet yang di gunakan sebagai layanan bagi konsumen yang datang untuk menggunakan internet.

G. Layout Bangunan Usaha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

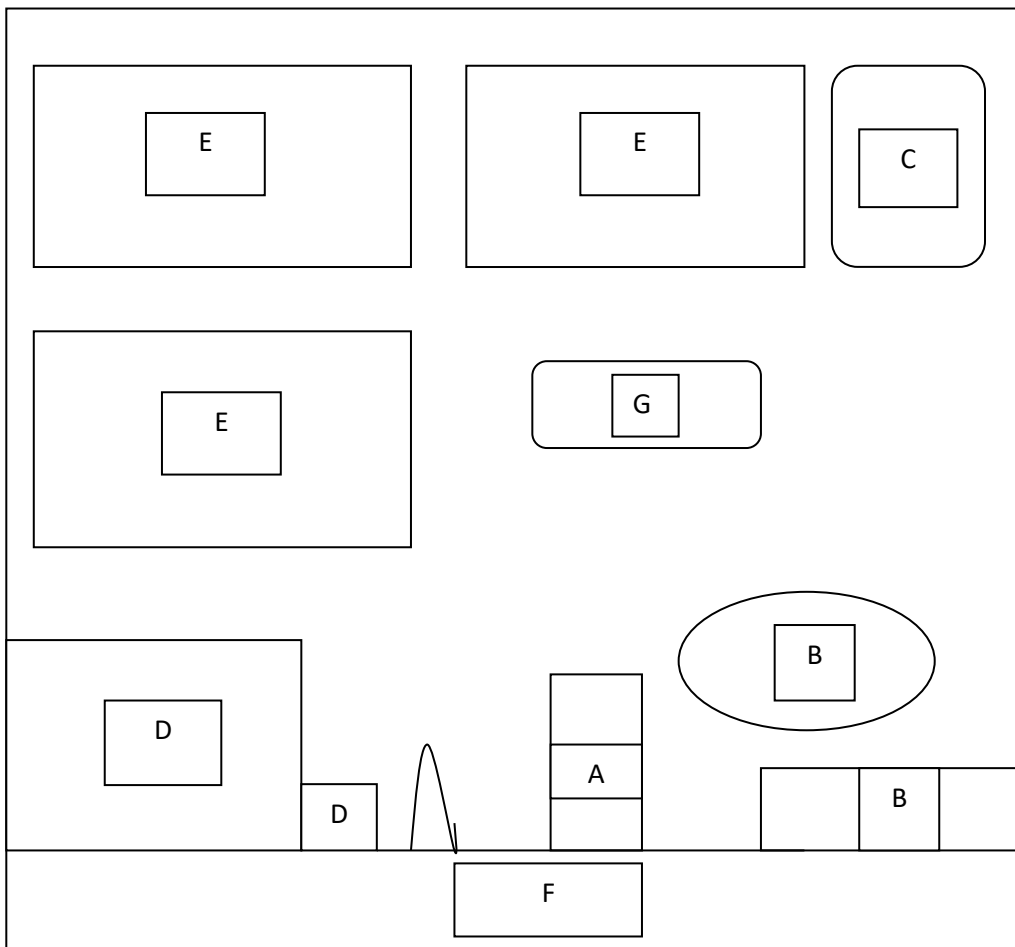
Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 4.3

Bangunan Fisik Back Come Futsal



Sumber: *Back Come Futsal* 2016



Berdasarkan gambar 4.3 di atas adalah layout bangunan *Back Come* futsal yang berukuran 135 meter x 90 meter berikut ini keterangan dari ruangan yang digunakan.

1. A : Tempat masuk, Admintrasi dan kasir
2. B: Kantin dan tempat tunggu kantin
3. C: Ruang karyawan dan peralatan
4. D: Ruang Bilas, toilet dan mushola.
5. E: Lapangan Futsal
6. F: Tempat untuk parkir kendaraan
7. G: Locker penyimpanan barang

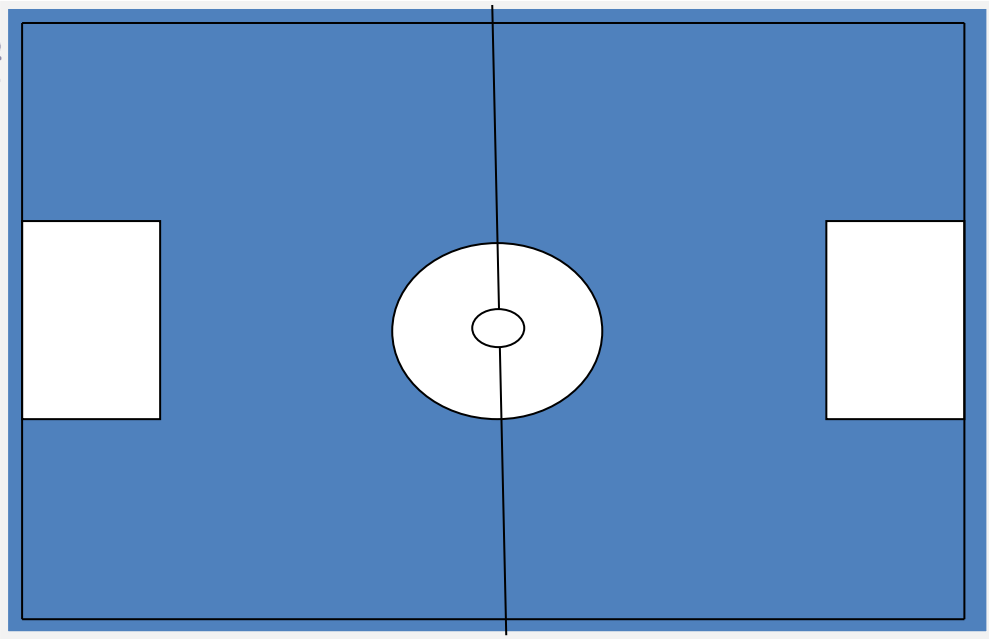
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Gambar 4.4

Layout Lapangan Futsal



Berdasarkan Gambar 4.4 di atas layout lapangan futsal yang akan di buat oleh *Back Come* Futsal dimana mempunyai panjang 28 meter x lebar 18 meter dan ukuran gawang dengan tinggi 2 meter lebar 3,5 meter