



A. LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan salah satu hal yang berperan sangat penting dalam kehidupan masyarakat, banyak orang yang berusaha dengan berbagai cara untuk bisa mendapatkan pendidikan yang tinggi agar mampu mencapai tujuan hidup yang lebih baik untuk mereka.

Pendidikan umumnya di bagi menjadi dua kategori, yang pertama pendidikan formal yaitu pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi, yang kedua adalah Pendidikan nonformal yang fungsinya mengembangkan potensi peserta didik dengan penekanan pada penguasaan pengetahuan dan keterampilan fungsional serta pengembangan sikap dan kepribadian professional.

Dalam perkembangannya masyarakat tidak hanya mengikuti pendidikan formal, banyak juga orang yang mau mengikuti pendidikan non formal yang dimaksudkan untuk membantu menunjang kebutuhan pendidikan formal, karir atau bahkan untuk memenuhi gaya hidup mereka.

Di Indonesia sendiri pendidikan formal dan non formal ada yang dikelola oleh pihak pemerintah ada juga oleh pihak swasta atau yang lebih dikenal yayasan pendidikan. Banyaknya bisnis pendidikan formal maupun non formal yang di jalankan oleh pihak swasta menunjukkan bahwa bisnis di bidang ini cukup menjanjikan karena Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di dunia.

iCourse adalah bisnis yang bergerak di bidang pendidikan non formal yaitu kursus bahasa asing, bisnis ini dipilih karena adanya potensi dari pada berkembangnya Tren untuk bisa menguasai lebih dari satu bahasa, belajar di luar negeri, dan bekerja di perusahaan asing akan mempengaruhi kebutuhan tempat kursus

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.



bahasa asing di Indonesia. Dalam pelaksanaannya *iCourse* memiliki konsep yang menjadi kekuatan dari *iCourse* yaitu dengan menyediakan 4 program bahasa yaitu bahasa Inggris, Mandarin, Korea, dan Jerman di dalam satu tempat dengan dukungan tenaga pengajar asing. Selain itu juga menyediakan kelas untuk anak-anak, remaja dan dewasa menjadikan *iCourse* bisa menjadi satu tempat belajar untuk keluarga. Dengan metode pembayaran cukup membayar untuk satu jenis program peserta didik sudah bisa mengikuti dua program bahasa, lebih mudah di ingat dengan “ *Pay 1 get 2*” dengan demikian diharapkan *iCourse* dapat berada di Posisi pilihan utama dalam banyak masyarakat sebagai tempat belajar bahasa asing .

Setiap kelas bahasa di kelompokkan berdasarkan pada tingkatan penguasaan bahasa. *iCourse* juga didukung oleh tenaga pengajar asing atau *native speakers* sehingga para murid lebih terpacu secara tidak langsung dan juga di dukung oleh guru lokal yang memiliki pengalaman atau latar belakang pendidikan belajar di luar negeri.

Model pembelajaran di *iCourse* setiap murid bisa mengikuti lebih dari satu program bahasa yang ingin mereka kuasai, dengan cara para murid diwajibkan untuk mengikuti jadwal kelas bahasa yang di fokuskan dan bahasa tambahan, dengan demikian murid diharapkan lebih cepat menguasai bahasa yang ingin mereka fokuskan serta bisa menambah kemampuan materi bahasa tambahan.

iCourse juga memanfaatkan perkembangan teknologi dalam proses belajar mengajar, materi dalam kelas sebisa mungkin dikaitkan dengan kejadian riil yang ada saat pembelajaran dengan dukungan komputer pada setiap kelas yang dilengkapi koneksi internet.

iCourse juga menawarkan *iCourse System* yaitu sistem yang mengolah hasil pembelajaran murid kedalam bentuk *report* hasil pembelajaran para murid sehingga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI IKG (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.



para murid dapat mengetahui sejauh mana perkembangan yang mereka capai selama belajar di *iCourse*, tidak hanya memudahkan bagi para murid tetapi teknologi yang di terapkan di *iCourse* juga membantu para orang tua mengetahui sejauh mana perkembangan penguasaan bahasa asing anak mereka karena sistem akan terintegrasi antara pihak *iCourse*, murid, dan orang tua. Diharapkan dengan adanya *iCourse System* mampu menjawab kebutuhan para konsumen sehingga dapat menghasilkan loyalitas konsumen serta mampu menciptakan *word of mouth* yang positif dari para murid.

B. Ramalan Industri dan Pasar.

Menurut Husein Umar (2003 :297) “peramalan dapat digunakan untuk mengetahui keadaan sesuatu dimasa mendatang. Ramalan yang dilakukan umumnya akan berdasar pada data yang didapat pada masa lampau yang dianalisis dengan cara-cara tertentu.”

Dalam memulai suatu usaha ramalan industri bisnis yang akan dimasuki sangatlah penting, ramalan industri akan sangat dibutuhkan untuk mengetahui apakah bisnis tersebut masih berpotensi atau tidak, dan dapat digunakan untuk menjadi acuan mengambil kebijakan strategis dalam suatu bisnis.

Industri pendidikan non formal saat ini masih cukup bagus perkembangannya bisa dilihat dari jumlah permintaan dan penawaran, berikut ini adalah perkembangan jumlah tempat kursus bahasa inggris, mandarin, korea,dan jerman di Indonesia :

Jumlah Tempat Kursus Bahasa di Indonesia

Jenis Kursus	Tahun			
	2009	2010	2011	2012
Bahasa Inggris	3273	3445	3749	4165
Bahasa Mandarin	166	183	204	226
Bahasa Jerman	14	18	21	25

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.



Bahasa Korea	69	76	83	97
Total	3522	3722	4057	4513

Sumber: Direktorat Pembinaan Kursus & Pelatihan

Dari tabel di atas dapat dilihat terus terjadi pertumbuhan jumlah tempat kursus setiap tahunnya, dapat diartikan *trend supply* tempat kursus terus bertumbuh rata-rata mencapai 8,46%. Sedangkan untuk tingkat *demand* tempat kursus bisa di lihat dari jumlah peminat tempat kursus, yang dapat diukur dari jumlah peserta didik yang terus meningkat setiap tahunnya. Data tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Jumlah Peserta Kursus Bahasa di Indonesia

Tahun	Jumlah (dalam jiwa)
2009	99.746
2010	108.611
2011	119.143
2012	135.390

Sumber : Direktorat Pembinaan Kursus & Pelatihan

.dari tabel 2.1 dan tabel 2.2 dapat disimpulkan industri pendidikan non formal mengalami pertumbuhan dilihat dari pertumbuhan *trend demand* sebesar 10,74% dan *trend supply* sebesar 8,64 % sehingga dapat diartikan terjadi peningkatan pertumbuhan pangsa pasar jasa kursus bahasa asing hal tersebut bisa menjadi peluang untuk *iCourse*.

C. Gambaran Masa Depan

Untuk mengetahui gambaran masa depan dari bisnis kursus bahasa asing, maka penulis melakukan pengumpulan data melalui sumber data primer dengan teknik angket (kuesioner). Menurut Husein Umar (2003:167), “teknik yang menggunakan angket (kuesioner) adalah cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan tersebut dapat

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.

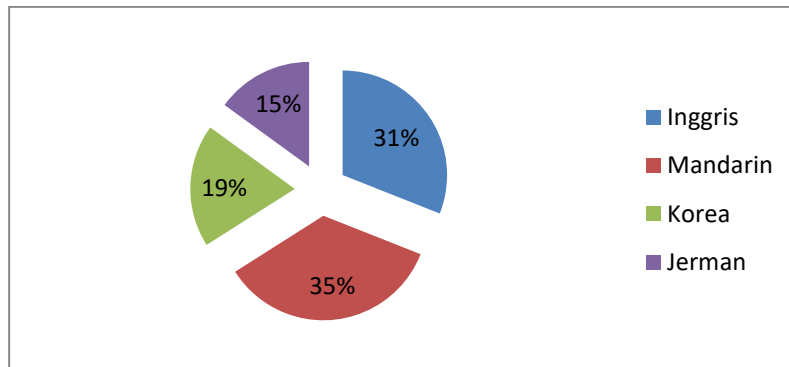


bersifat terbuka, jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan. Instrument berupa lembar daftar pertanyaan dapat berupa angket (kuesioner, *checklist*, ataupun skala).”

Oleh karena itu, untuk mengetahui gambaran masa depan dari pada bisnis *course* maka dilakukan teknik angket dengan model tertutup. Angket tersebut disebarkan kepada 100 responden dari 143.777 anggota populasi kecamatan Serpong, Tangerang Selatan. Berikut ini adalah kesimpulan dari hasil penyebaran kuesioner :

1. 94% menyatakan perlu untuk bisa berbahasa asing pada saat ini
2. 96% responden menyatakan bahasa asing sangat diperlukan untuk masa depan
3. Dari 100 responden, 36% Menganggap bahasa Mandarin perlu untuk masa depan, 31 % memilih bahasa Inggris, 19% memilih bahasa Korea, dan 14 % memilih bahasa Jerman.

Bahasa yang diperlukan di Masa Depan



Sumber : Lampiran 3

4. Dari 100 responden diperoleh hasil :
 - a. 39% sudah menguasai bahasa Inggris (13 orang basic, 11 orang elementary, 9 orang intermediate, 6 orang advance),

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.

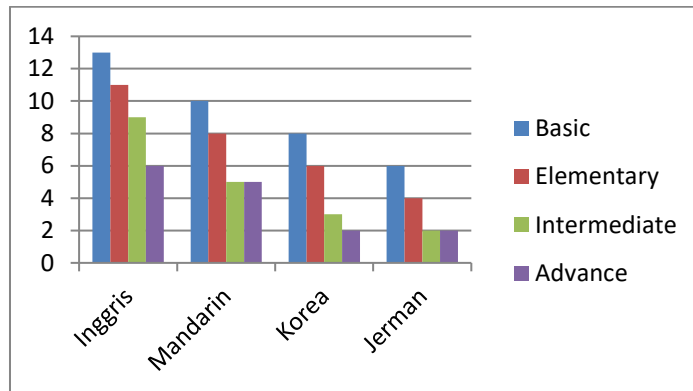


- b. 28% Mandarin (10 orang basic, 8 orang elementary, 5 orang intermediate, 5 orang advance),
- c. 19% menguasai Korea (8 orang basic, 6 orang elementary, 3 orang intermediate, 2 orang advance),
- d. 14% menguasai Jerman (6 orang basic, 4 orang elementary, 2 orang intermediate, 2 orang advance).

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Tingkat Penguasaan Bahasa Asing Responden



Sumber : Lampiran 3

- 5. 98% menyatakan ingin menguasai lebih dari 1 bahasa asing.
- 6. 83% menyatakan membutuhkan tempat kursus untuk membantu meningkatkan kemampuan berbahasa asing.

Berdasarkan data dari hasil pembagian kuesioner kepada 100 orang responden, dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih menganggap perlu untuk bisa berbahasa asing saat ini dan di masa depan dan banyak yang yang ingin menguasai lebih dari satu bahasa asing serta masih membutuhkan tempat kursus untuk membantu meningkatkan kemampuan berbahasa asing mereka. Dengan beberapa data tersebut dapat disimpulkan bahwa masa depan dari bisnis kursus bahasa asing masih akan terus berkembang untuk membantu masyarakat meningkatkan kemampuan berbahasa asing mereka.

- 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.



D. Visi dan Misi

© Berikut adalah visi dan misi *iCourse*.

Visi :

Menjadi Pusat Pembelajaran Bahasa Asing di Jabodetabek di Tahun 2020.”

Misi :

1. Memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen melalui sistem dan kurikulum bahasa asing yang tepat.
2. Melakukan peningkatan mutu pendidikan, pelayanan serta fasilitas secara berkesinambungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E. Tujuan Perusahaan

Dalam menjalankan sebuah bisnis, bisnis tersebut pasti akan memiliki sebuah tujuan yang ingin dicapai. Tujuan dalam suatu bisnis dapat berupa tujuan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang.

Tujuan jangka pendek dari *iCourse* adalah mengenalkan *iCourse* kepada masyarakat sekitar lingkungan Gading Serpong, BSD dan Alam Sutera.

Tujuan jangka menengah dari *iCourse* adalah dapat terus bertahan dalam bisnis kursus bahasa asing.

Tujuan jangka panjang dari *iCourse* adalah mengembangkan pangsa pasar dengan cara membuka cabang didaerah berkembang lainnya.

© Hak cipta milik 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.



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.

F. Analisis *Competitive Profile Matrix*

Menurut Fred R. David (2013:113), Matriks Profil Kompetitif (*Competitive Profile Matrix*) mengidentifikasi pesaing-pesaing suatu perusahaan serta kekuatan dan kelemahan khusus dalam hubungannya dengan posisi perusahaan pesaing tidak langsung.

Faktor keberhasilan penting dalam Matriks Profil Kompetitif mencakup baik isu internal maupun eksternal, karenanya peringkatnya mengacu pada kekuatan dan kelemahan, dimana 4 = kekuatan utama, 3 = kekuatan minor, 2 = kelemahan minor, 1 = kelemahan utama. beberapa faktor kunci keberhasilan penting yang dipertimbangkan oleh *iCourse* adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Competitive Profile Matrix

Critical Success Factor	Bobot	EF		Mandari Expert		<i>iCourse</i> (diharapkan)	
		Peringkat	Skor Bobot	Peringkat	Skor Bobot	Peringkat	Skor Bobot
Harga	0,15	2	0,30	4	0,60	3	0,45
Tenaga Pengajar	0,25	3	0,75	3	0,75	3	0,75
Sistem Pengajaran	0,25	4	1,00	3	0,75	3	0,75
Fasilitas	0,20	4	0,80	2	0,40	3	0,60



Tenaga Pemasaran	0,15	3	0,45	2	0,30	4	0,60
TOTAL	1		3.3		2.8		3.15

Sumber: Hasil Olahan 2013

Faktor-faktor yang menjadi keunggulan krusial pada *iCourse* dibandingkan dengan para pesaing tidak langsungnya adalah tenaga pemasaran (skor bobot=0,60). Secara keseluruhan dilihat dari analisis CPM dapat diketahui *iCourse* sedikit lebih baik dari pesaingnya dimana Mandarin Expert memiliki skor sebesar total 3.15 sedangkan EF lebih unggul sistem pengajaran dan fasilitas dengan skor 4,0. Namun masih terdapat beberapa faktor yang memerlukan perbaikan di *iCourse* yaitu tenaga sistem pengajar dan fasilitas agar dapat lebih unggul dibandingkan dengan pesaing.

G. Analisis SWOT

Berikut ini merupakan analisis SWOT yang dimiliki oleh *iCourse*

Matrix SWOT

	<p>Opportunities (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> Berkembangnya tren menguasai lebih dari satu bahasa asing Daya beli Masyarakat yang meningkat Banyaknya jumlah penduduk di usia belajar Tren demand terhadap tempat kursus terus meningkat 	<p>Threats (T)</p> <ol style="list-style-type: none"> Munculnya pesaing yang menawarkan program lebih dari satu bahasa asing Terbatasnya jumlah tenaga pengajar asing
<p>Strengths</p> <ol style="list-style-type: none"> Menyediakan empat program bahasa asing. Menggunakan jasa tenaga pengajar asing Tempat yang strategis Jumlah murid dalam 1 kelas 7 orang <i>iCourse System</i> sebuah sistem <i>report</i> perkembangan belajar yang mengintegrasikan antara pihak <i>iCourse</i>, Murid dan Orang Tua. Fasilitas memadai, seperti ruang ber-AC,TV, 	<p>Strategi (SO)</p> <ol style="list-style-type: none"> Melakukan promosi iklan melali internet atau media massa lainnya dengan cara menjelaskan lokasi, kelebihan, dan fasilitas yang di sediakan (S1, S2,S3, O1,O2) Melakukan promosi ke sekolah atau mal terdekat dengan membuka stand. (S1,S4, S5,S6 ,03,04) 	<p>Strategi (S.T)</p> <ol style="list-style-type: none"> Memberikan pelayanan terbaik dan semaksimal mungkin mengingat adanya pesaing. (S1,T1) Menggunakan fasilitas internet untuk mencari tenaga pengajar asing dan aktif di forum ekspatriat Indonesia. (S6,T2)



<p>komputer dan internet yang digunakan sebagai sarana penunjang di setiap kelas.</p> <p>Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>		
<p>Weakness</p> <p>Brand yang belum dikenal Kurang pengalaman dalam bisnis Terbatasnya Modal Finansial</p>	<p>Strategi (WO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan penetrasi pasar (W1,O1,O2) 2. Melihat pesaing dan mempelajari cara mereka melakukan aktifitas bisnis. Dengan demikian dapat mengatasi permintaan pasar yang terus bertumbuh (W2. O2, O4) 	<p>Strategi (WT)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan pelayanan di segala bidang agar jasa yang di tawarkan memuaskan (W1.W2.T1) 3. Aktif dalam forum ekspatriat di Indonesia dan forum asing untuk mencari tenaga pengajar bahasa asing (W1,W2,T2)

Sumber : Hasil Olahan 2013

H. JASA

Jasa yang akan ditawarkan oleh *iCourse* adalah jasa pembelajaran bahasa asing, program bahasa yang ditawarkan adalah bahasa Inggris, Mandarin, Korea, dan Jerman untuk usia 3-40 tahun. Setiap kelas akan dibagi berdasarkan kategori bahasa dan kelompok kelas. Tabel 3.1 memperlihatkan program bahasa dan harga yang ditawarkan :

Tabel 3.1

Jasa *iCourse*

Course type	Program Bahasa	Period	Length (Week)	Price per Level
Toddler	English	2 x seminggu	10	Rp. 1.300.000
	Mandarin	3 x seminggu	7	



Basic	English	2 x seminggu	12	Rp. 1.300.000
Beginner	Mandarin	3 x seminggu	8	
Elementary	German			
Intermediate	Korea			
Upper-Intermediate				
Advance				
Conversation Class	English	2 x seminggu	12	Rp. 1.300.000
	Mandarin	3 x seminggu	8	
	Korea			
	German			
Business Conversation Class	English	2 x seminggu	10	Rp. 1.300.000
	Mandarin			
English National Exams	English	2x seminggu	12	Rp. 1.300.000

Sumber: *iCourse* 2013

* Harga diatas belum termasuk Buku dan CD

- Lama 1 x pertemuan : 90 menit.
- Tenaga pengajar oleh *native speaker* dan guru lokal.

I. Alur Jasa

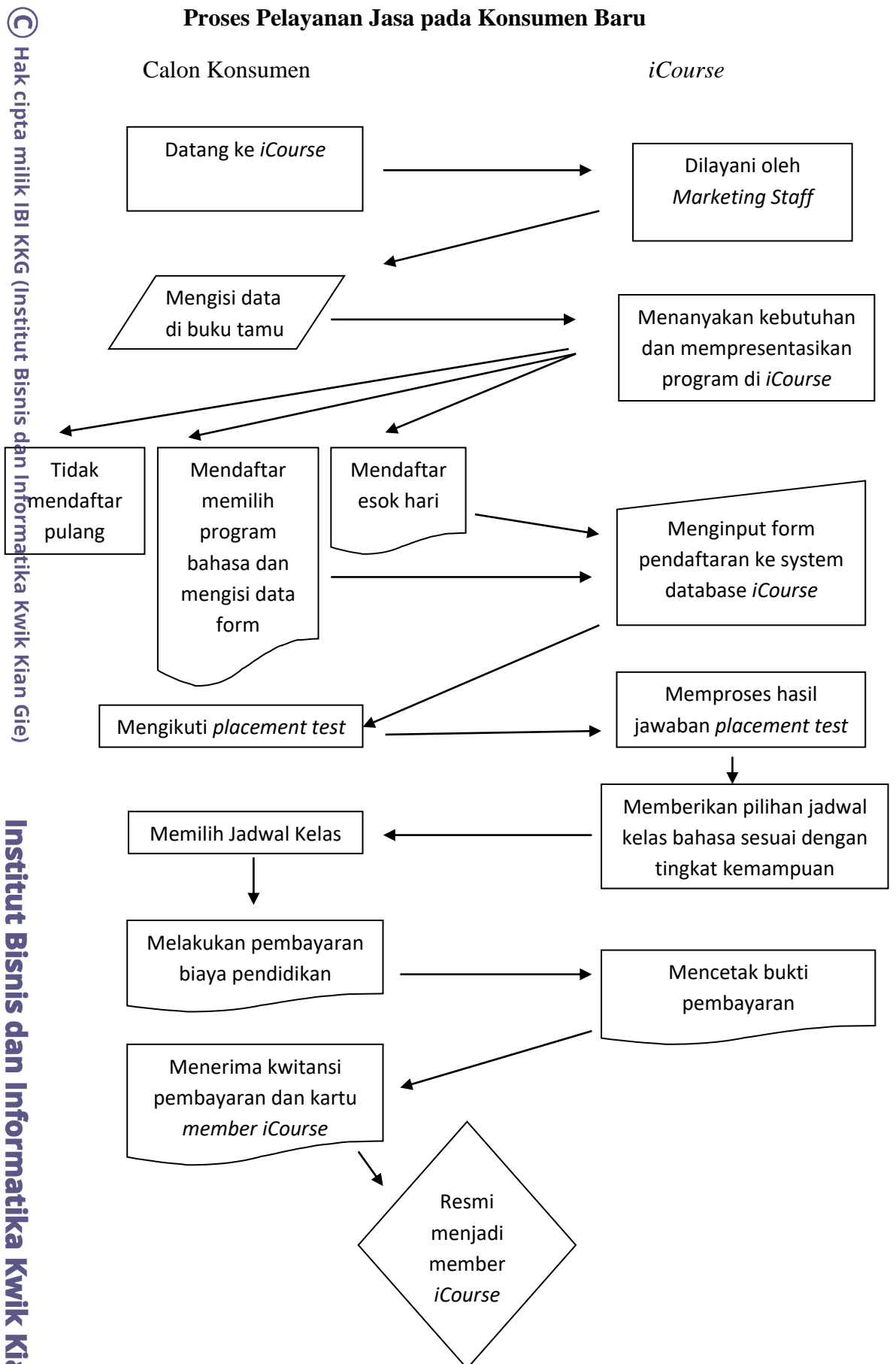
Pada gambar 4.1 akan diketahui proses pelayanan Jasa dari pihak *iCourse* kepada calon konsumen yang datang langsung ke kantor *iCourse* dan di sambut oleh pihak *iCourse* yang ditangani oleh Marketing Staff, yaitu sebagai berikut:

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.

Gambar 4.1

Proses Pelayanan Jasa pada Konsumen Baru



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



Deskripsi proses pelayanan jasa terhadap calon konsumen yang datang ke *iCourse* terdiri dari 14 tahapan, yaitu sebagai berikut:

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Calon konsumen datang ke *iCourse* untuk mencari informasi tentang *iCourse*
2. *Marketing Staff* akan menyambut dengan sopan dan meminta data tamu.
3. Calon konsumen mengisi data tamu
4. *Marketing Staff* mengajak calon konsumen untuk duduk di tempat yang telah disediakan dan menjelaskan tentang program bahasa di *iCourse*, pada tahap ini *Marketing Staff* akan berusaha untuk membangun persepsi tentang kebutuhan pendidikan bahasa asing sangat diperlukan oleh konsumen, dengan bantuan materi presentasi yang sudah dirancang sedemikian rupa untuk mencari tahu kebutuhan konsumen sebenarnya sehingga *Marketing Staff* dapat menjawab kebutuhan utama sehingga pada akhirnya konsumen dapat melakukan *deal* untuk bergabung menjadi *member* di *iCourse*.
5. Jika konsumen setuju untuk bergabung, maka akan diminta data konsumen
6. Jika konsumen tertarik namun tidak dapat langsung bergabung, konsumen bisa kembali lagi keesokan harinya, untuk melakukan deal.
7. Jika konsumen tidak tertarik, konsumen dapat meninggalkan *iCourse*.
8. Jika konsumen setuju bergabung, konsumen harus memberikan data dirinya, bagian *customer service* akan menginput data kedalam database *iCourse*
9. Selanjutnya member melakukan *placement test* untuk mengetahui tingkat kemampuan penguasaan bahasa asing
10. Bagian *customer service* akan memproses penilaian jawaban *placement test*, setelah mendapatkan hasil nilai, kemudian disesuaikan jadwal kelas yang ada dan di berikan pilihan kepada konsumen.

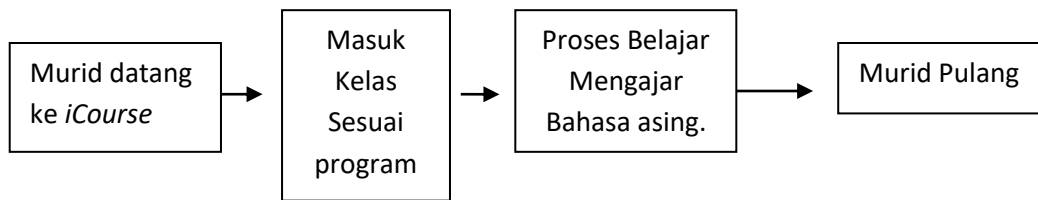


11. Konsumen memilih jadwal kelas yang sesuai dengan keinginannya, dan melakukan pembayaran.

- 1. Customer service memasukan data ke sistem dan mencetak bukti pembayaran
- 1. Konsumen menerima bukti pembayaran dan kartu anggota *iCourse*
- 1. Konsumen resmi menjadi anggota *iCourse*

Proses belajar mengajar merupakan kegiatan jasa utama dari *iCourse* Pada Gambar 4.2 dapat diketahui proses jasa pada *iCourse* dimana pihak yang terlibat adalah tenaga pengajar *iCourse* dan peserta didik. Dibawah ini merupakan alur proses dari penyediaan jasa pendidikan bahasa asing:

Gambar 4.2
Proses Belajar Mengajar *iCourse*



Sumber : *iCourse* 2013

Terdapat dua proses dalam pemberian jasa belajar mengajar dari pihak *iCourse* yang di berikan melalui tenaga pengajar, dibawah ini prosesnya:

- 1. Murid datang ke *iCourse* dengan membawa buku yang akan digunakan saat proses belajar mengajar di *iCourse*, peserta juga dapat memanfaatkan fasilitas yang ada di *iCourse*
- 2. Murid masuk kelas sesuai jadwal yang telah di pilih.

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



3. Murid mengikuti kelas belajar mengajar. Tenaga pengajar mengajari sesuai standart kurikulum dan memberikan materi tambah diluar kurikulum jika diperlukan.
4. Kelas berakhir, murid dipersilakan untuk meninggalkan kelas.

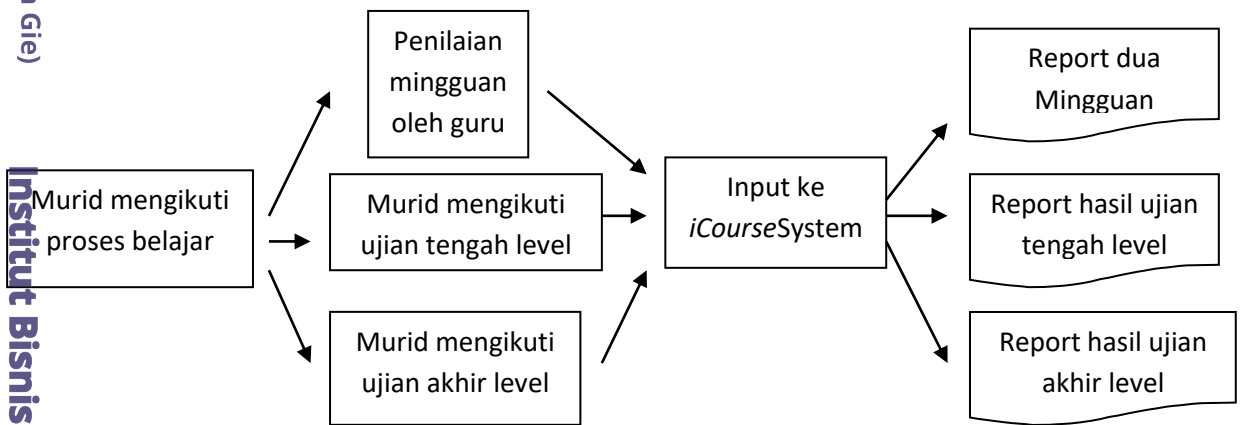
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Selanjutnya proses jasa dalam evaluasi hasil belajar menggunakan *iCourse System* yang memberikan *report* kepada siswa ataupun orang tua murid, dimana peserta didik dapat mengetahui perkembangan pembelajaran bahasa asingnya, data yang akan di *input* secara langsung oleh tenaga pengajar, kemudian diolah menggunakan *iCourse System* yang secara otomatis akan diupdate datanya kepada orangtua atau para peserta didik langsung. Dibawah ini merupakan proses dari *iCourseSystem*, pada Gambar 4.3:

Gambar 4.3

Proses evaluasi belajar menggunakan *iCourse System*



Proses jasa dalam evaluasi hasil belajar menggunakan *iCourseSystem* terdiri dari 4 tahap :

1. Murid mengikuti proses belajar
2. Guru melakukan penilaian murid setiap minggu kemudian meng-input ke dalam *system*.



3. Murid mengikuti ujian tengah level, hasil ujian di input ke dalam *iCourse system*
4. Murid mengikuti ujian akhir level, hasil ujian di input ke dalam *iCourse System*
5. Hasil Ujian di proses oleh *iCourse System*.
6. *Output iCourse System* berupa *report* dua mingguan, *report* hasil ujian tengah level, *report* hasil ujian akhir level.
7. *Report* akan dikirimkan dalam bentuk email atau sms.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Teknologi

Teknologi digunakan oleh *iCourse* untuk menunjang kegiatan operasional Kantor serta kegiatan belajar mengajar, adalah:

1. Koneksi Internet, dengan memanfaatkan internet *iCourse* dapat terhubung dengan dunia maya, dimana banyak terdapat website-website sosial media untuk media promosi dan juga dapat digunakan untuk keperluan mencari data saat proses belajar mengajar
2. Mesin EDC(*Electronic Data Capture*) Bank, digunakan untuk mempermudah para member untuk melakukan transaksi pembayaran, dan lebih aman serta cepat.
3. Software *iCourse System*, sebuah sistem yang menghubungkan antara orangtua murid, peserta didik dengan *iCourse* dalam bentuk *report* hasil pembelajaran di *iCourse* yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan agar tercapai kepuasan konsumen.



K. Ramalan Pendapatan Jasa

Ramalan Pendapatan jasa merupakan salah satu bagian penting yang berperan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan dan strategi suatu usaha. Di bawah ini adalah ramalan pendapatan jasa *iCourse* dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018.

Tabel 5.2
Pendapatan Jasa *iCourse* tahun 2014-2018

Bulan	2014				2015				2016				2017				2018			
	Price 1.300.000				Price 1.300.000				Price 1.350.000				Price 1.400.000				Price 1.450.000			
	NEW	Q	TOTAL (Q x P)	(Q x P)	NEW	Q	TOTAL (Q x P)	(Q x P)	NEW	Q	TOTAL (Q x P)	(Q x P)	NEW	Q	TOTAL (Q x P)	(Q x P)	NEW	Q	TOTAL (Q x P)	(Q x P)
Januari	48	47	61.100.000	77	319	414.700.000	78	397	535.950.000	82	409	572.600.000	82	415	601.750.000					
Februari	5	5	6.500.000	7	7	9.100.000	7	7	9.450.000	7	7	9.800.000	7	7	10.150.000					
Maret	67	109	141.700.000	70	328	426.725.000	71	383	517.050.000	75	396	554.400.000	75	398	577.100.000					
April	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
Mei	67	156	202.800.000	70	342	444.925.000	71	385	519.750.000	75	396	554.400.000	75	398	577.100.000					
Juni	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
Juli	125	231	300.300.000	127	379	493.125.000	124	400	540.000.000	126	407	569.800.000	126	409	593.050.000					
Agustus	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
September	69	252	327.600.000	70	388	504.825.000	71	403	544.050.000	75	411	575.400.000	75	411	595.950.000					
Oktober	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
November	69	286	371.800.000	70	388	504.725.000	71	397	535.950.000	75	408	571.200.000	75	408	591.600.000					
Desember	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
			1.411.800.000			2.798.125.000			3.202.200.000			3.407.600.000			3.546.700.000					

Sumber: Lampiran 16, Lampiran 17, Lampiran 18, Lampiran 19, Lampiran 20, Lampiran 21, Lampiran 22, Lampiran 23, Lampiran 24, Lampiran 25

Setiap tahunnya pendapatan yang di terima oleh *iCourse* akan meningkat, hal ini didasarkan atas jumlah peserta didik yang bertambah dan biaya kursus yang meningkat sebesar kisaran 5% pada 2 tahun selanjutnya agar harga yang ditawarkan *iCourse* tetap bisa bersaing dengan kompetitor.

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



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

Tabel 5.3
Jumlah Murid Pesaing 2013

Jumlah Murid bulan Mei-Juni 2013					
	EF		iMandarin		Rata-Rata
Program	Jumlah Kelas	Murid	Jumlah Kelas	Murid	Murid
Toodler	8	64	6	48	56
Kids	14	112	8	64	88
Teenagers	18	144	7	56	100
Adults	15	120	7	56	88
Conversation	8	64	5	40	52
Total		504		264	

Sumber: Data Olahan 2013

Proyeksi Pendapatan *iCourse* dibuat berdasarkan pola peserta didik pesaing tidak langsung tahun 2013 yang dapat dilihat pada tabel 5.3. penetapan proyeksi adalah dibawah dari rata-rata pesaing terdahulu. Sehingga ramalan pendapatan *iCourse* tahun 2014- 2018 dapat dilihat pada Lampiran 16 sampai dengan Lampiran 25.

Penjelasan mengenai proyeksi penjualan adalah sebagai berikut :

1. Proyeksi pendapatan jasa ditetapkan berdasarkan jenis program jasa.
2. Proporsi siswa didik berdasarkan tingkatan diproyeksikan mengacu pola persentase rata-rata pesaing *iCourse*.
3. Kenaikan penjualan diproyeksikan terjadi pada saat periode libur sekolah dengan didukung kegiatan event promosi.



L. Pengendalian pemasaran

© Kotler (2012: 80) menyatakan bahwa kendali pemasaran (*Marketing Control*) merupakan proses mengukur dan mengevaluasi hasil strategi dan rencana pemasaran serta mengambil tindakan korektif untuk memastikan bahwa tujuan telah tercapai”.

Banyak hal-hal yang tidak terkira selama implementasi rencana pemasaran, maka perlu dilaksanakan pengendalian pemasaran secara berkala. Berikut ini adalah

beberapa pengendalian pemasaran yang diterapkan oleh *iCourse*:

1. Melakukan control terhadap kualitas jasa dan kepuasan konsumen dengan menggunakan kuesioner singkat, sehingga kualitas dapat terkontrol dan menjadi *feedback* untuk peningkatan kualitas kedepannya
2. Melakukan control terhadap *internal* perusahaan yakni dari segi pemasaran, sejauh mana efektivitas dari media promosi yang digunakan. Apabila media yang digunakan seperti brosur, spanduk, dan media sosial efektif, maka *iCourse* akan secara berkala melakukan peningkatan kegiatan promosi tersebut
3. Mengadakan evaluasi secara berkala mengenai kinerja dan hal-hal yang terjadi di *iCourse*, evaluasi akan diadakan secara individu dimana akan dilakukan setiap tiga bulan atau kurang dari tiga bulan jika dibutuhkan

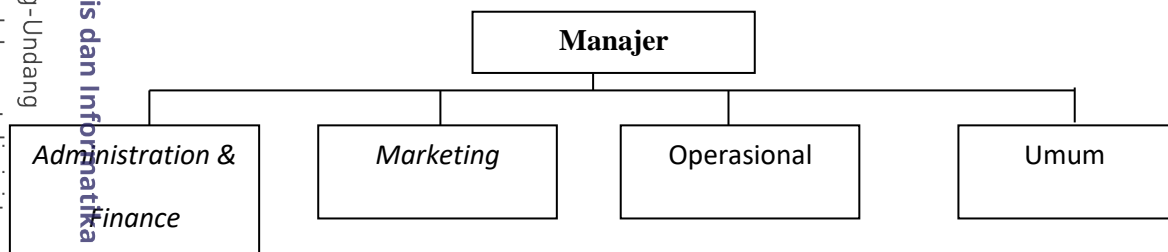
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



M. Struktur Organisasi

© Dalam usaha mencapai tujuannya Setiap perusahaan baik yang berskala kecil maupun berskala besar pasti memiliki struktur organisasi, dengan adanya struktur organisasi, setiap bagian dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab yang harus di jalankan sehingga hasil yang didapat bisa maksimal. Struktur organisasi *iCourse* diperlihatkan pada gambar 6.1 merupakan gambar struktur organisasi dari *iCourse*.

Gambar 6.1
Struktur Organisasi *iCourse*



Sumber : *iCourse* 2013

Berdasarkan gambar 6.1 dapat dikatakan bahwa struktur organisasi yang digunakan *iCourse* adalah struktur organisasi sederhana yang memiliki spesifikasi dan fungsi pekerjaan masing-masing setiap bagian. Struktur organisasi tersebut menggambarkan Manajer yang membawahi bagian Administrasi dan Keuangan, Pemasaran, Operasional dan Umum. Bagian Administrasi dan Keuangan terdiri dari 2 orang *Customer Service* dan 1 orang Keuangan. Untuk pemasaran terdiri dari 1 orang *Marketing Supervisor*, dan 2 orang *Marketing Staff*. Operasional terdiri dari 10 orang Guru yaitu 4 Guru *Native* dan 6 Guru Lokal. Sedangkan bagian umum terdiri dari 2 orang *Cleaning Service*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta dimiliki IBI IKKG (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.



N. Balas Jasa

Ⓒ Balas jasa merupakan salah satu komponen penting dalam manajemen, karena dengan adanya balas jasa, seorang karyawan dapat termotivasi untuk melakukan pekerjaannya lebih baik dari sebelumnya sehingga secara tidak langsung kinerja perusahaan juga dapat lebih baik.

Menurut Dessler (2013: 378) kompensasi karyawan adalah segala bentuk bayaran atau penghargaan yang di berikan kepada karyawan dan berasal dari pekerjaan mereka, kompensasi karyawan memiliki dua komponen utama yaitu, pembayaran langsung (upah, gaji, insentif, komisi, dan bonus) dan pembayaran tidak langsung (dalam bentuk tunjangan keuangan seperti asuransi dan liburan yang dibayar oleh perusahaan).

Balas jasa yang di terapkan di *iCourse* adalah pembayaran langsung berupa gaji serta bonus dan pembayaran tidak langsung berupa tunjangan hari raya (THR). Di bawah ini merupakan Tabel Gaji pada tahun pertama beserta rincian balas jasa yang akan diberikan *iCourse* kepada karyawannya :

Tabel 6.1
Balas Jasa *iCourse* Tahun 2014-2018

Tenaga Kerja	2014				2015				2016	2017	2018
	Jumlah Karyawan	Gaji Bulanan	THR 70%	Gaji Tahunan	Jumlah Karyawan	Gaji Bulanan	THR 100%	Gaji Tahunan			
Manajer	1	6.000.000	4.200.000	76.200.000	1	6.600.000	6.600.000	85.800.000	94.380.000	103.818.000	114.199.800
Marketing Supervisor	1	4.000.000	2.800.000	50.800.000	1	4.400.000	4.400.000	57.200.000	62.920.000	69.212.000	76.133.200
Marketing Staff	2	1.900.000	1.330.000	46.930.000	3	2.090.000	2.090.000	81.510.000	89.661.000	98.627.100	108.489.810
Teacher Asing	4	7.000.000	4.900.000	340.900.000	6	10.000.000	10.000.000	780.000.000	858.000.000	943.800.000	1.038.180.000
Teacher Anak-Anak	2	4.000.000	2.800.000	98.800.000	2	4.400.000	4.400.000	114.400.000	125.840.000	138.424.000	152.266.400
Teacher Lokal	4	4.000.000	2.800.000	194.800.000	4	6.000.000	6.000.000	312.000.000	343.200.000	377.520.000	415.272.000
Customer Service	2	1.600.000	1.120.000	39.520.000	2	1.760.000	1.760.000	45.760.000	50.336.000	55.369.600	60.906.560
Bagian Umum	2	1.500.000	1.050.000	37.050.000	2	1.650.000	1.650.000	42.900.000	47.190.000	51.909.000	57.099.900
Keuangan	1	2.200.000	1.540.000	27.940.000	1	2.420.000	2.420.000	31.460.000	34.606.000	38.066.600	41.873.260
Total	19 Orang			912.940.000	22 Orang			1.551.030.000	1.706.133.000	1.876.746.300	2.064.420.930

Sumber: *iCourse* 2013

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



Tabel 6.2
Insentif Pencapaian Target Bulanan (Rupiah)
Tahun 2014

new student join (orang)	Insentif per Job				
	Marketing		Teachers		
	Marketing Supervisor	Marketing Staff	Native	Lokal	Anak
1	50.000	35.000	20.000	15.000	15.000
5	250.000	175.000	100.000	75.000	75.000
10	500.000	350.000	200.000	150.000	150.000
15	750.000	525.000	300.000	225.000	225.000
20	1.000.000	700.000	400.000	300.000	300.000
25	1.250.000	875.000	500.000	375.000	375.000
30	1.500.000	1.050.000	600.000	450.000	450.000
35	1.750.000	1.225.000	700.000	525.000	525.000
40	2.000.000	1.400.000	800.000	600.000	600.000
45	2.250.000	1.575.000	900.000	675.000	675.000
50	2.500.000	1.750.000	1.000.000	750.000	750.000
55	2.750.000	1.925.000	1.100.000	825.000	825.000
60	3.000.000	2.100.000	1.200.000	900.000	900.000
65	3.250.000	2.275.000	1.300.000	975.000	975.000
70	3.500.000	2.450.000	1.400.000	1.050.000	1.050.000
75	3.750.000	2.625.000	1.500.000	1.125.000	1.125.000
80	4.000.000	2.800.000	1.600.000	1.200.000	1.200.000
85	4.250.000	2.975.000	1.700.000	1.275.000	1.275.000
90	4.500.000	3.150.000	1.800.000	1.350.000	1.350.000
95	4.750.000	3.325.000	1.900.000	1.425.000	1.425.000
100	5.000.000	3.500.000	2.000.000	1.500.000	1.500.000
105	5.250.000	3.675.000	2.100.000	1.575.000	1.575.000
110	5.500.000	3.850.000	2.200.000	1.650.000	1.650.000
115	5.750.000	4.025.000	2.300.000	1.725.000	1.725.000
120	6.000.000	4.200.000	2.400.000	1.800.000	1.800.000
125	6.250.000	4.375.000	2.500.000	1.875.000	1.875.000
130	6.500.000	4.550.000	2.600.000	1.950.000	1.950.000
135	6.750.000	4.725.000	2.700.000	2.025.000	2.025.000
140	7.000.000	4.900.000	2.800.000	2.100.000	2.100.000
145	7.250.000	5.075.000	2.900.000	2.175.000	2.175.000
150	7.500.000	5.250.000	3.000.000	2.250.000	2.250.000

Sumber : *iCourse 2013*

Pada tabel diatas dapat dilihat jumlah insentif pencapaian target yang akan diberikan oleh *iCourse* kepada karyawannya didasarkan pada pencapaian target deal peserta didik baru, tergantung pencapaian setiap bulannya dan di rencanakan setiap tahun mengalami kenaikan sebesar 10%.

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

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



O. Evaluasi Kelemahan dari Bisnis

© Dalam menjalankan suatu usaha, selain perlu melihat potensi yang dimiliki dalam usaha tersebut, kita juga harus juga melihat kelemahan dari usaha tersebut. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat menjaga konsistensi dari usaha tersebut sehingga dapat menjaga kelangsungan dari usaha tersebut.

Pada usaha penyedia jasa pembelajaran bahasa asing, ditemukan beberapa kelemahan antara lain :

1. Merek *iCourse* yang belum dikenal orang, diperlukan waktu untuk menciptakan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.
2. Tenaga kerja yang kurang berdedikasi.
3. Resiko kualitas jasa, misalnya terjadi komplain yang melibatkan tenaga pengajar yang cara mengajarnya tidak disukai oleh peserta didik.
4. Resiko kecurangan dalam transaksi pembayaran uang kursus. Penipuan dapat terjadi dari pihak pemasok, karyawan, maupun konsumen.
5. Kondisi ekonomi yang tidak menentu yang dapat menyebabkan menurunnya daya beli masyarakat sehingga proyeksi penjualan yang telah diperhitungkan sebelumnya ternyata tidak seperti yang diharapkan.

P. Rencana Pengendalian

Setelah mengevaluasi kelemahan-kelemah bisnis yang ada, *iCourse* juga harus mampu mempersiapkan suatu perencanaan yang matang dalam menghadapi kelemahan-kelemahan tersebut. Perencanaan tersebut dapat menjadi alternative yang dapat dipilih oleh usaha bisnis ini apabila terjadi suatu hal yang cukup mengancam konsistensi dari usaha ini.

Rencana yang akan dilakukan *iCourse* adalah sebagai berikut:



1. Untuk mengatasi merek *iCourse* yang belum dikenal maka akan dilakukan promosi melalui online an juga brosur yang akan disebar ke sekolah, mal dan perumahan sekitar.
2. Untuk mengatasi tenaga kerja yang kurang berdedikasi maka yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan proses dari seleksi awal karyawan yang di perketat, dan melakukan program teamwork building untuk meningkatkan rasa memiliki *iCourse* sebagai keluarga bukan hanya sebagai tempat bekerja. Membangun suasana kerja yang positif dan menyenangkan.
3. Untuk mengatasi kecurangan yang dapat terjadi pada saat pembayaran kursus, maka dapat digunakan software system yang akan membantu membuat bukti pembayaran, sehingga setiap transaksi tercatat dan juga akan terhubung langsung dengan data member yang sudah membayar atau belum. Selain itu konsumen akan di edukasi selalu menerima bukti pembayaran setelah melakukan pembayaran uang kursus.
4. Untuk proses pembelian kebutuhan operasional maka harus menyertakan bukti pembelian yang di stampel.
5. Untuk mengatasi masalah jasa atau komplain kegiatan operasional maka digunakan kotak saran, dan bagian *customer service* wajib berusaha mengatasi masalah yang ada.

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



Q. REKOMENDASI

©

Berdasarkan hasil analisis industri yang dilakukan oleh penulis, bisnis di bidang Pendidikan non formal khususnya tempat kursus bahasa asing memiliki peluang yang baik dan dapat memberikan keuntungan dalam jangka panjang. Dengan tren permintaan yang cenderung terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dengan rata-rata tingkat pertumbuhan sebesar 10,74% hal ini dapat menjadi peluang bisnis.

Setelah melakukan studi kelayakan bisnis *iCourse* yang merupakan sebuah bisnis penyedia jasa pendidikan kursus bahasa asing yang menawarkan 4 program bahasa yaitu Inggris, Mandarin, Korea, dan Jerman yang di targetkan untuk usia 3 sampai 40 tahun, dengan metode pembayaran “*pay 1 get 2*”. Dengan hasil penilaian kelayakan investasi menunjukkan bahwa perusahaan layak untuk dijalankan karena nilai NPV positif sebesar Rp 2,156,822,015,- Hasil NPV positif ini menunjukkan hasil investasi lebih besar dari tingkat pengembalian yang diminta. Penilaian investasi perusahaan dalam menghasilkan keuntungan dilakukan dengan menghitung *Profitability Index* yaitu sebesar 3.696027519 dengan kesimpulan layak dijalankan karena nilainya lebih dari satu ($PI > 1$) dan analisis *Internal Rate of Return (IRR)* sebesar 52,908%. lebih dari 10.5% yang berdasarkan tingkat suku bunga Bank Indonesia. Bisnis ini juga mampu memperoleh investasi awalnya kembali dalam kurun waktu 2 tahun, 22 hari.

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