



**MANAJEMEN PENGELOLAAN *THE STADIUM FUTSAL*
CENTER SEMARANG TAHUN 2014**

SKRIPSI

**Diajukan dalam rangka menyelesaikan studi Strata 1
Untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan
Pada Universitas Negeri Semarang**

**oleh
Multi Cendikiyani Susanti
6101410015**

**PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2015**

ABSTRAK

Multi Cendikiyani Susanti, 2014. ***Manajemen Pengelolaan The Stadium Futsal Center Semarang Tahun 2014***. Skripsi, Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi. Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang. Drs. Mugiyo Hartono, M.Pd.

Kata Kunci : Manajemen, Futsal, Tingkat Kepuasan Pengunjung, The Stadium Futsal Center.

Permasalahan penelitian ini adalah “Bagaimanakah manajemen pengelolaan *The Stadium Futsal Center* Semarang tahun 2014?”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, dan pengawasan manajemen pengelolaan *The Stadium Futsal Center* Semarang Tahun 2014 dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjungnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di *The Stadium Futsal Center* Semarang. Datanya dikumpulkan menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner atau angket. Sasaran dalam penelitian adalah *Supervisor*, bidang *marketing*, *customer service*, bidang sarana dan prasarana, bidang parkir, *cafe*, *cleaning service*, dan member.

Hasil penelitian ini adalah 1) Proses perencanaan yang dilakukan oleh pihak manajemen *The Stadium Futsal Center* sudah berjalan sesuai dengan fungsi manajemen. 2) Manajemen pengorganisasiannya sudah dilaksanakan dasar-dasar sebuah organisasi yang baik, dan berjalan cukup baik. 3) penyusunan personalia sudah cukup baik. Tanggung jawab dan penugasan sesuai dengan bagian yang telah ditetapkan untuk kemajuan kearah yang lebih baik dan profesional. 4) Proses pengarahan yang dilakukan oleh *supervisor* telah dilaksanakan dengan baik, dan 5) Pengawasan yang dilakukan oleh pihak manajemen *The Stadium Futsal Center* sudah berjalan dengan baik sesuai dengan fungsinya. Hasil dari penelitian pelayanan kepuasan konsumen di *The Stadium Futsal Center* sesuai dengan 5 (lima) dimensi kualitas jasa (*Reliability, Responsiveness, Confidence, Empathy, Tangibles*), kriteria “Sangat Puas”, “Puas” dan “Cukup Puas” pada masing-masing dimensi kualitas jasa, kepuasan member aktif memperoleh hasil prosentase lebih tinggi dibanding non member. Sedangkan pada kriteria “Tidak Puas” dan “Sangat Tidak Puas”, kepuasan non member memperoleh hasil prosentase lebih tinggi.

Kesimpulan bahwa proses manajemen *The Stadium Futsal Center* Semarang tahun 2014 sudah berjalan cukup baik, dan telah melaksanakan fungsi dan proses manajemen sebagaimana mestinya. Pada pelayanan kepuasan konsumen di *The Stadium Futsal Center* sesuai dengan 5 (lima) dimensi kualitas jasa, diketahui tingkat kepuasan pengunjung menunjukkan prosentase kepuasan member aktif lebih tinggi dibanding dengan kepuasan pengunjung non member. Berikut saran yang diberikan oleh penulis : 1) Pengelola lebih memperhatikan pada dimensi kualitas jasa *Confidence* dan *emphaty*, perlu pembenahan dan perbaikan 2) Area parkir hendaknya dilakukan perbaikan 3) Perawatan, pengontrolan dan penggunaan sarana dan prasana yang ada harus lebih di perhatikan untuk menjaga kenyamanan pengunjung.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul Manajemen Pengelolaan The Stadium Futsal Center Semarang Tahun 2014 telah disetujui dan disahkan, pada:

Hari :

Tanggal :


Semarang,

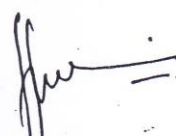
2014

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Yang Mengajukan


Drs. Mujiyo Hartono, M. Pd.


Multi Cendikiyani Susanti.

NIP. 19610903 198803 1 002

NIM. 6101410015

Mengetahui,

Ketua Jurusan PJKR



Drs. Mujiyo Hartono, M. Pd

NIP. 19610903 198803 1 002

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya :

Nama : Multi Cendikiyani Susanti
NIM : 6101410015
Jurusan/Prodi : PJKR/PJKR
Fakultas : Ilmu Keolahragaan
Judul Skripsi : Manajemen Pengelolaan *The Stadium Futsal Center*
Semarang Tahun 2014

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini hasil karya saya sendiri dan tidak menjiplak (plagiat) karya ilmiah orang lain, baik seluruhnya maupun sebagian. Bagian di dalam tulisan ini yang merupakan kutipan dari karya ahli atau orang lain, telah diberi penjelasan sumbernya sesuai dengan tata cara pengutipan.

Apabila pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Negeri Semarang dan sanksi hukum sesuai yang berlaku di wilayah negara Republik Indonesia.

Semarang, Januari 2014

Yang menyatakan,



Multi Cendikiyani Susanti

NIM.6101410015

PENGESAHAN

Skripsi atas nama Multi Cendikiyani Susanti NIM 6101410015 Progam Studi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi. Judul Manajemen Pengelolaan *The Stadium Futsal Center* Semarang Tahun 2014 telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Skripsi Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang pada hari Selasa, 13 Januari 2015.

Panitia Ujian



Dr. H. Harry Pramono, M.Si.
NIP. 19591019 198503 1 001



Supriyono, S.Pd., M.Or.
NIP. 19720127 199802 1 001

Dewan Penguji

1. **Drs. Tri Rustiadi, M.Kes.**
NIP. 19641023 199002 1 001

2. **Mohamad Annas, S.Pd, M.Pd.**
NIP. 19751105 200501 1 002

3. **Drs. Mugiyo Hartono, M.Pd.**
NIP. 19610903 198803 1 002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

**” Karena itu, ingatlah kamu kepada-Ku, niscaya Aku ingat (pula) kepadamu dan bersyukurlah kepada-Ku dan janganlah kamu mengingkari (nikmat)Ku. Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah SWT senantiasa bersama dengan orang-orang yang sabar”.
(Al-Baqarah:152-153).**

Kupersembahkan untuk:

1. Ibu dan Bapak tercinta (Ibu Supriyanti dan Bapak Mulyani)
2. Adikku (Dhea Multi Adhi Satriani dan Satriyo Adhi Fitriyanto) serta keluarga besarku atas dukungan dan kasih sayangnya.
3. Bapak dan Ibu dosen jurusan PJKR FIK untuk wawasan dan pengalaman yang diberikan.
4. Sahabatku (Henny, Bella, Lintang, Fergie) atas dukungannya.
5. Teman-teman PJKR angkatan 2010 dan almamater FIK UNNES tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah mencurahkan segala rahmat, hidayah dan innayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “Manajemen Pengelolaan *The Stadium Futsal Center* Semarang Tahun 2014” sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Negeri Semarang, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk memperoleh pendidikan formal di UNNES.
2. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi.
3. Drs. Mugiyo Hartono, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi sekaligus pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan terutama di Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi.
5. Bapak Dedek selaku *Supervisor* di *The Stadium Futsal Center* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penulisan.
6. Seluruh Manajemen *The Stadium Futsal Center* yang telah membantu dalam penulisan.

7. Bapak Ibu Dosen jurusan PJKR FIK UNNES, yang telah memberikan wawasan dan pengalaman sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu, Bapak, Adik, beserta keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan yang luar biasa berupa motivasi dan doa yang tulus, sehingga penulis bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuanganku dan seluruh keluarga besar PJKR 2010.
10. Semua pihak yang ikut membantu penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amalan baik serta mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Pada akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Semarang,

2014

Penulis

Multi Cendikiyani Susanti

NIM. 6101410015

DAFTAR ISI

	Halaman	
HALAMAN JUDUL.....		i
ABSTRAK.....		ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....		iii
HALAMAN PERNYATAAN.....		iv
HALAMAN PENGESAHAN.....		v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....		vi
KATA PENGANTAR.....		vii
DAFTAR ISI		ix
DAFTAR TABEL.....		xi
DAFTAR GAMBAR.....		xii
DAFTAR LAMPIRAN.....		xiii
BAB I PENDAHULUAN		
1.1 Latar Belakang Masalah		1
1.2 Fokus Masalah.....		5
1.3 Pertanyaan Penelitian		5
1.4 Tujuan Penelitian		6
1.5 Manfaat Penelitian		6
BAB II KAJIAN PUSTAKA		
2.1 Kajian Pustaka 8		
2.1.1 Manajemen.....		8
2.1.1.1 Pengertian Manajemen		8
2.1.1.2 Unsur-unsur Manajemen		11
2.1.1.3 Sistem Manajemen		11
2.1.2 Fungsi Manajemen		13
2.1.2.1 Perencanaan (<i>Planning</i>).....		13
2.1.2.2 Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)		15
2.1.2.3 Penyusunan Personalia (<i>Staffing</i>)		18
2.1.2.4 Pengarahan (<i>Directing</i>)		19
2.1.2.5 Pengawasan (<i>Controlling</i>)		19
2.1.3 Manajemen Olahraga		20
2.1.4 Pengelolaan		22
2.1.4.1 Pengelolaan Lapangan Futsal.....		22
2.1.5 Industri Olahraga.....		23
2.1.5.1 Bisnis Futsal		24
2.1.6 Futsal		25
2.1.6.1 Pengertian Futsal		25
2.1.6.2 Sarana dan Prasarana Futsal		25

2.1.6.3	Peraturan Permainan Futsal	29
2.1.6.4	Komponen Kondisi Fisik Olahraga Futsal	30
2.1.7	Tingkat Kepuasan Pelanggan	31
2.1.7.1	Bisnis	31
2.1.7.2	Manajemen Jasa	31
2.1.7.3	Kualitas Jasa	34
2.1.7.4	Pengertian Kepuasan	36
2.2	Kerangka Berpikir.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Pendekatan Penelitian	38
3.2.	Lokasi Penelitian dan Sarana Penelitian	39
3.3.	Instrumen Pengumpulan Data	40
3.3.1	Observasi	40
3.3.2	Wawancara	40
3.3.3	Dokumentasi atau Foto	41
3.3.4	Kuesioner atau Angket	42
3.4	Keabsahan Data	43
3.5	Analisis Data	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	48
4.1.1	Gambaran Umum <i>The Stadium Futsal Center</i> Semarang	48
4.1.2	Manajemen <i>The Stadium Futsal Center</i> Semarang ..	49
4.1.3	Tingkat Kepuasan Pengunjung	59
4.2	Pembahasan	64
4.2.1	Analisa Manajemen <i>The Stadium Futsal Center</i> Semarang	64
4.1.3.1	Perencanaan (<i>Planning</i>).....	64
4.1.3.2	Pengorganisasian (<i>Organizing</i>).....	65
4.1.3.3	Penyusunan Personalia (<i>Staffing</i>)	65
4.1.2.4	Pengarahannya (<i>Directing</i>)	66
4.1.2.5	Pengawasan (<i>Controlling</i>)	67
4.2.2	Analisa Sarana Prasarana <i>The Stadium Futsal Center</i> Semarang.....	67
4.2.3	Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan <i>The Stadium Futsal Center</i> Semarang	68

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	71
5.1.1	Manajemen <i>The Stadium Futsal Center</i> Semarang ...	71
5.1.2	Tingkat Kepuasan Pelanggan <i>The Stadium Futsal Center</i> Semarang	72

5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.	74
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Sasaran Penelitian	39
2. Struktur Kepengurusan <i>The Stadium Futsal Center</i>	55
3. Kepuasan pengunjung member aktif	59
4. Kepuasan pengunjung non member	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Lapangan Futsal	26
2. Gawang Futsal	27
3. Diagram Presepsi Kepuasan Pengunjung member aktif	62
4. Diagram Presepsi Kepuasan Pengunjung non member	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Penetapan Dosen Pembimbing	74
2. Surat Ijin Penelitian	75
3. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	76
4. Contoh Pamflet Iklan <i>The Stadium Futsal Center</i>	77
5. Struktur Organisasi.....	78
6. Daftar Member Aktif.....	79
7. Daftar Biaya Penyewaan.....	80
8. Kisi-kisi Wawancara untuk <i>Supervisor</i>	81
9. Kisi-kisi Wawancara untuk <i>marketing</i>	87
10. Kisi-kisi Wawancara untuk bidang Sarana dan Prasarana.....	92
11. Kisi-kisi Wawancara untuk bidang parkir.....	97
12. Kisi-kisi Wawancara untuk bidang <i>Cafe</i>	100
13. Kisi-kisi Wawancara untuk <i>Cleaning Service</i>	103
14. Kisi-kisi Wawancara untuk member.....	106
15. Hasil Wawancara.....	110
16. Angket Kepuasan Pengunjung.....	129
17. Hasil Pengisian Angket Pengunjung.....	131
18. Hasil Kuesioner member aktif	132
19. Hasil Kuesioner member aktif.....	133
20. Catatan Lapangan.....	134
21. Dokumentasi Penelitian.....	136

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Olahraga merupakan aktivitas yang dibutuhkan oleh tubuh. Selain dapat menjaga kebugaran jasmani, dengan olahraga bisa juga menjaga kesehatan tubuh. Olahraga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, tetapi akan lebih baik apabila aktivitas olahraga dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas yang sesuai dan sudah tersedia. Melakukan aktifitas olahraga membutuhkan fasilitas, sarana dan prasarana. Namun sarana dan prasarana tersebut terkadang tidak terawat dengan baik. Hal itu terjadi karena adanya salah satu dari proses manajemen yang kurang baik dari pengelola sarana prasarana tersebut, sehingga sering dijumpai lapangan sepak bola, bola voli, lapangan futsal dan sarana-sarana yang lain tidak termanfaatkan sebagaimana mestinya.

Pada awalnya futsal belum begitu populer di kalangan masyarakat. Semua orang masih senang bermain sepakbola. Olahraga ini memang sangat merakyat dan dapat dimainkan di lapangan yang luas. Akan tetapi, lapangan terbuka yang berukuran luas itu semakin sedikit, terutama di kota-kota besar. Kurangnya lapangan terbuka itulah yang melatarbelakangi futsal sebagai alternatif untuk menyalurkan hobi untuk berolahraga.

Fenomena yang terjadi sekarang adalah semakin maraknya olahraga futsal. Olahraga yang dimainkan oleh 5 orang dalam lapangan tertutup ini memang menyita perhatian kalayak. Keberadaan futsal sudah bukan sebagai

sebuah olahraga tetapi telah mengalami pergeseran makna menjadi sebuah gaya hidup.

Pada dasarnya futsal tidak jauh berbeda dengan sepakbola namun pola permainannya lebih sederhana dan praktis sehingga semua orang dapat memainkannya olahraga futsal. Salah satu yang melatarbelakangi perkembangan futsal di Indonesia adalah keterbatasan ruang publik. Permainan futsal dapat dimainkan di lahan yang lebih sempit dan dengan waktu yang lebih fleksibel karena permainan futsal dapat dimainkan di dalam ruangan.

Pada awalnya futsal diciptakan di Montevideo, Uruguay pada tahun 1930, oleh Juan Carlos Ceriani seorang pelatih sepakbola asal Argentina. Pada saat itu Ceriani yang melatih timnas sepakbola Portugal sedang mempersiapkan timnya untuk menghadapi Piala Dunia yang pertama kali. Ceriani merasa terganggu dengan cuaca di Montevideo yang sering diguyur hujan. Ini membuat semua program latihan yang telah disusunnya menjadi berantakan. Tidak ingin persiapan timnya berjalan tidak maksimal, Ceriani memikirkan sebuah solusi dengan memindahkan latihan ke dalam ruangan. Pada awalnya, latihan di dalam ruangan ini berjalan seperti latihan sepakbola pada umumnya baik dari segi aturan maupun jumlah pemain. Namun, Ceriani kemudian mengubah sedikit peraturan permainan. Ceriani juga mengurangi jumlah pemain untuk menyesuaikan dengan luas lapangan menjadi 5 (lima) pemain dalam setiap tim. Inilah yang kemudian dikenal sebagai dasar futsal. (Sahda Halim, 2009:9)

Pengelolaan dapat diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

Pendapat peneliti mengenai manajemen pengelolaan yaitu merupakan suatu proses yang di dalamnya terdapat kerjasama melalui orang-orang maupun sumberdaya organisasi untuk menyesuaikan strategi pengelolaan supaya mereka dapat mengatasi perubahan dan dapat saling berinteraksi untuk mencapai tujuan.

Berkembangnya olahraga (olahraga pendidikan, rekreasi, prestasi, kebudayaan tubuh, gimnologi, kinesiologi, sport, dan lain-lain), maka olahraga telah menjadi disiplin ilmu tersendiri, sebagaimana manajemen juga telah menjadi disiplin ilmu yang juga dipelajari di perguruan tinggi. Oleh karena itu, disiplin ilmu manajemen telah bertautan dengan disiplin ilmu olahraga membentuk interdisiplin baru yang disebut manajemen olahraga (Harsuki, 2012:2)

Saat ini banyak pelaku bisnis memilih olahraga sebagai bisnis karena olahraga sudah menjadi kebutuhan masyarakat pada umumnya. Akan tetapi banyak orang yang tidak dapat melakukan kegiatan olahraga karena berbagai alasan seperti karena kesibukan dan tidak adanya fasilitas untuk berolahraga. Oleh karena itu bisnis olahraga menjadi solusi dan inovasi bagi para pelaku bisnis menjadi peluang besar untuk mendapatkan keuntungan yang besar didalamnya.

Fenomena ini dengan jeli dapat ditangkap dengan baik oleh para pelaku bisnis untuk memperoleh keuntungan. Maka tidak heran jika sekarang banyak lapangan futsal yang berdiri di berbagai tempat untuk memenuhi kebutuhan akan bermain futsal yang sudah menjadi gaya hidup dan *trend* di lingkungan masyarakat.

Kota Semarang memiliki beberapa arena bermain futsal yang luas dengan fasilitas yang mendukung. Salah satunya *The Stadium Futsal Center*

yang berada di Jl Raden Patah 81 Rejomulyo. *The Stadium Futsal Center* merupakan salah satu pelopor arena bermain futsal di Semarang. Resmi dibuka pada tahun 2008, *The Stadium* merupakan salah satu arena futsal terbaik yang ada di Semarang. Tempat ini dikunjungi banyak orang yang dikemas dengan desain modern, terdapat lima lapangan futsal, yakni lapangan *Anfield*, *Stamford Bridge*, *Old Trafford*, *Emirates Stadium*, dan *San Siro* yang semuanya menggunakan rumput sintetis berkualitas. Sembari menunggu bermain, pengunjung juga bisa menghabiskan waktu bermain bilyard dengan gratis. *The Stadium Futsal Center* juga menyediakan fasilitas Wifi. Tersedia juga shower air dingin dan hangat untuk membersihkan dan menyegarkan tubuh selesai bermain. Selain itu, *The Stadium Futsal Center* juga sering mengadakan event-event futsal. (<http://seputarsemarang.com/the-stadium-futsal-center-7913/>)

Beberapa nama member aktif di *The Stadium Futsal Center* Per Agustus- September 2014 adalah Essilor, Alex, Indonesia Power, BJJ, BII, TPKS, Kertajaya, WANHA, DIRS, D'cost, Honda Prima, DLU, Siba Surya, D'LEU, Purbadanarta, Oto Finance, Naga Sakti, Norwest, Istana Mie, Ever Green, dan IBER.

Sebuah lapangan futsal yang baik selalu dikelola dengan baik juga. Mulai dari kepengurusan, perawatan, sampai manajemen yang ada di dalamnya. Selama ini kita tahu bahwa lapangan futsal hanya digunakan untuk bermain futsal saja tetapi kita tidak tahu bagaimana cara pengelolaan, perawatan dan manajemen dari lapangan tersebut. Sebuah lapangan futsal harus selalu memiliki pihak pengelola sebagai penanggung jawab. Dalam hal ini pihak-pihak yang menjadi penanggung jawab harus mengerti tentang manajemen olahraga, karena dalam pengelolaan lapangan futsal dibutuhkan suatu pemahaman

tentang bagaimana cara menyusun kepengurusannya, merawat sarana prasarananya, mengetahui cara melayani pelanggannya, cara mempromosikannya, sampai membuat dan merancang kegiatan-kegiatannya, dll.

Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya (Nina Rahmayanty, 2013:3).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “MANAJEMEN PENGELOLAAN *THE STADIUM FUTSAL CENTER* SEMARANG TAHUN 2014” guna mengetahui lebih lanjut mengenai fungsi manajemen.

1.2 Fokus Masalah

1. Manajemen pengelolaan *The Stadium Futsal Center* Semarang tahun 2014
2. Tingkat kepuasan pengunjung *The Stadium Futsal Center* Semarang tahun 2014

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis ingin merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah manajemen pengelolaan *The Stadium Futsal Center* Semarang tahun 2014?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di *The Stadium Futsal Center* tahun 2014?

(melalui determinan kualitas jasa *Reliability, Responsiveness, Confidence, Emphaty, Tangible*)

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pengelolaan dan tingkat kepuasan pengunjung di *The Stadium Futsal Center* tahun 2014.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

- 1) Mengetahui proses manajemen pengelolaan *The Stadium Futsal Center* tahun 2014.
- 2) Sebagai bahan informasi mengenai gambaran manajemen yang terdiri dari Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Penyusunan Personalia (*Staffing*), Pengarahan (*Directing*), Pengawasan (*Controlling*), dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di *The Stadium Futsal Center* Semarang tahun 2014.
- 3) Memberikan pengetahuan sehingga dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengelola tempat futsal agar berkembang lebih baik melalui manajemen yang baik.
- 4) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi penelitian berikutnya, khususnya penelitian tentang manajemen pengelolaan tempat futsal.

1.5.2 Manfaat Praktis

- 1) Sebagai masukan bagi pengelola *The Stadium Futsal Center* Semarang tahun 2014 untuk lebih meningkatkan mutu manajemen agar menjadi lebih baik.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran dalam mengelola manajemen tempat futsal.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1 Manajemen

2.1.1.1 Pengertian manajemen

Definisi manajemen menurut Malayu (2006:2) adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Sondang P. Siagian dalam (Harsuki, 2012: 62) Manajemen secara umum didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Sedangkan menurut Stoner yang dikutip dalam (T Hani, 2012: 8) mendefinisikan bahwa manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kesimpulan yang bisa penulis ambil dari pengertian manajemen seperti yang telah disampaikan oleh pakar-pakar manajemen diatas bahwa manajemen merupakan rangkaian berbagai kegiatan wajar mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, terhadap bagian-bagian yang ditetapkan dan bagian-bagian tersebut memiliki hubungan serta saling

ketergantungan antara satu dengan yang lainnya yang dilaksanakan oleh orang-orang organisasi atau bagian-bagiannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Untuk lebih jelasnya pengertian manajemen ini penulis mengutip beberapa definisi menurut Hasibuan (2004: 2) sebagai berikut :

- a. Malayu S.P Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
- b. Andrew F. Sikula, *management in general refers to lanning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, and decisio making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product or service*. Artinya manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan,yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.
- c. G.R Terry, *Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources*. Artinya manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri darai tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian,

pengarahan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran–sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber–sumber lainnya.

- d. Harold Koontz dan Cyril O'Donnel, *Management is getting things done through people. In bringing about this coordinating of group activity, the manager, as a manager plans, organizes, staffs, direct, and control the activities other people.* Artinya manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain.

Dari berbagai definisi menurut para ahli di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen merupakan kegiatan pimpinan perusahaan bersama manajer atau *staff* perusahaan untuk (1). Melakukan perencanaan terhadap tindakan-tindakan yang akan dilakukan, (2). Mengorganisasi sumberdaya manusia untuk melakukan tindakan-tindakan yang direncanakan, (3). Mengarahkan, dan (4). Mengawasi pelaksanaannya.

Berbagai pendapat mengenai fungsi-fungsi manajemen akan tampak jelas dengan di kemukakannya pendapat beberapa ahli manajemen dalam (T Hani, 2012:22) sebagai berikut: 1) Henry Puyol : *Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling*; 2) Luther Gullick: *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Controlling*; 3) George Terry : *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*; 4) Ernest Dale: *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Innovating, Representing, Controlling*; 5) Koontz & O'Donnel : *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Controlling*; 6) Oey Liang: *Planning, Organizing, Directing, Coordinating, Controlling*; 7) William Newman: *Planning, Organizing, Assembling of Resourcee, Controlling*; 8) James A. F. Stoner: *Planning, Organizing, Leading, controlling*;

Sekalipun para ahli manajemen tersebut memiliki perbedaan pandangan dalam melihat fungsi-fungsi manajemen, akan tetapi esensinya tetap sama, bahwa manajemen terdiri dari berbagai proses yang terdiri dari berbagai tahapan-tahapan tertentu yang berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi, dan juga setiap tahapan memiliki keterkaitan satu sama lain dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam penulisan ini penulis akan menggunakan salah satu fungsi, yaitu menurut Koontz & O'Donnel : *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Controlling*.

2.1.1.2 Unsur-unsur manajemen

Unsur-unsur manajemen (*tool of management*) terdiri dari *men, money, method, materials, machines, and market*(6M).

1. *Men* yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana
2. *Money* yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan
3. *Method* yaitu cara–cara yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan
4. *Materials* yaitu bahan–bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan
5. *Machines* yaitu mesin-mesin/ alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan
6. *Market* yaitu pasar untuk menjual barang atau jasa-jasa yang dihasilkan (S.P Hasibuan, 2004: 20-21).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa proses manajemen tidak akan berlangsung tanpa adanya unsur-unsur manajemen yang mendukungnya.

2.1.1.3 Sistem Manajemen

Sistem-sistem manajemen dapat dibedakan atas :

1. Manajemen bapak (*Paternalistic Management*)

Dalam sistem ini diartikan bahwa setiap usaha dan aktivitas organisasi para pengikut (bawahan) selalu mengikuti jejak pimpinan. Dalam hal ini manajer telah mendapat kharisma dari bawahan, sehingga para pengikut menganggap pemimpinnya itulah yang paling baik, paling pintar dan paling benar. Kelebihan manajemen bapak adalah jika pimpinan pada proporsi yang benar pekerjaan dapat dikerjakan dengan cepat sehingga tercapai dengan baik. Namun kekurangannya adalah jika pimpinan tidak benar perusahaan akan hancur, kemajuan organisasi terbatas sebab hanya tergantung kepada kecapakan pemimpin, jika terjadi pergantian pemimpin, maka pemimpin yang baru akan kesulitan melakukan tugas-tugas kepemimpinannya dan bawahan menjadi orang-orang *yes men* saja sehingga daya pikir dan kreatifitas tidak ada.

2. Manajemen tertutup (*Closed management*)

Manajer tidak memberitahu atau menginformasikan keadaan perusahaan pada para bawahannya walaupun dalam batas-batas tertentu saja. Keputusan-keputusan yang diambilnya tanpa melibatkan partisipasi para bawahannya dalam proses pengambilan keputusan tersebut. Kelebihan manajemen tertutup adalah kerahasiaan dan keadaan perusahaan sangat terjamin dan pengambilan keputusan cepat karena tidak melibatkan partisipasi bawahan. Kekurangan bawahan tidak mengetahui untung rugi perusahaan, problem dan pemecahan masalah yang dihadapi perusahaan hanya manajer, tidak mempersiapkan

kader-kader penggantinya di masa depan, dan menimbulkan sikap apatis bawahan.

3. Manajemen terbuka (*Open management*)

Manajer banyak meniformasikan keadaan (rahasia) perusahaan kepada bawahan. Dan semakin tinggi jabatan semakin banyak pula rahasia perusahaan yang diketahuinya. Manajer mengajak para bawahannya untuk ikut berpartisipasi dalam memecahkan masalah yang dihadapi namun keputusan terakhir tetap berada di tangan manajer.

4. Manajemen Demokrasi (*Democratic management*)

Manajemen demokrasi hampir sama dengan manajemen terbuka karena dalam pengambilan keputusan selalu melibatkan bawahan tetapi perbedaan mendasar pada manajemen demokrasi hanya dapat dilakukan dalam organisasi sedangkan manajemen terbuka dapat dilakukan di organisasi atau perusahaan. Manajemen demokrasi menetapkan keputusan berdasarkan suara terbanyak (Badrudin, 2013: 31-34)

2.1.2 Fungsi manajemen

2.1.2.1 Perencanaan (*Planning*)

Menurut James H. Donnelly, Jr. Cs. dalam G. Simon Devung (1988 : 45) unsur-unsur perencanaan ada empat, yaitu:

a. Sasaran yang dituju

Sasaran yang dituju merupakan penegasan mengenai apa yang ingin dicapai di masa yang akan datang

b. Tindakan yang perlu diambil

Tindakan yang perlu diambil merupakan strategi dan taktik untuk mencapai sasaran yang dituju

c. Sumber daya yang tersedia

Sumber daya yang tersedia meliputi sumber daya manusia, dana, peralatan dan sebagainya, lengkap dengan anggaran dan alokasinya untuk masing-masing kegiatan operasional dari usaha perluasan pemasaran.

d. Pelaksana rencana

Pelaksana rencana meliputi pembagian tugas para pelaksana kegiatan operasional perluasan pemasaran tersebut, lengkap dengan rincian langkah-langkah pengarahan dan pengendalian operasionalnya.

Proses perencanaan terdiri dari berbagai langkah-langkah atau tahapan-tahapan yang sistematis. Menurut T Hani (2012: 79) perencanaan terdiri dari 4 tahapan:

1. *Tahap 1: Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan.* Perencanaan dimulai dari keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi atau kelompok kerja. Tanpa rumusan tujuan yang jelas, organisasi akan menggunakan sumber daya-sumber dayanya secara tidak efektif.
2. *Tahap 2: Merumuskan keadaan saat ini.* Pemahaman akan posisi perusahaan sekarang dari tujuan yang hendak dicapai atau sumber daya-sumber daya yang tersedia untuk pencapaian tujuan, adalah sangat penting, karena tujuan dan rencana menyangkut waktu yang akan datang. Hanya setelah keadaan perusahaan saat ini dianalisa, rencana dapat dirumuskan untuk menggambarkan rencana kegiatan

lebih lanjut. Tahap kedua ini memerlukan informasi terutama keuangan dan data statistik yang didapatkan melalui komunikasi dalam organisasi.

3. *Tahap 3: Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan.*

Segala kekuatan kelemahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor lingkungan intern dan ekstern yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya, atau yang mungkin menimbulkan masalah. Walaupun sulit dilakukan, antisipasi keadaan, masalah, dan kesempatan serta ancaman yang mungkin terjadi di waktu mendatang adalah bagian esensi dari proses perencanaan.

4. *Tahap 4: Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan.* Tahap terakhir dalam proses perencanaan meliputi pengembangan berbagai alternatif kegiatan untuk pencapaian tujuan penilaian alternatif-alternatif tersebut dan pemilihan alternatif terbaik (paling memuaskan) diantara berbagai alternatif yang ada.

2.1.2.2 Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi, agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien (Hani Handoko, 2012:168).

Organisasi adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, serta wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga terdapat suatu institusi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan yang utuh dan bulat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang P. Siagian, 2002 : 81).

Dalam penyelenggaraan fungsi pengorganisasian, terdapat pertanyaan yang harus dijawab dengan baik, yaitu sebagai berikut :

1. Siapa melakukan apa ?
2. Siapa bertanggung jawab kepada siapa ?
3. Siapa yang berhubungan dengan siapa dan dalam hal apa ?
4. Saluran komunikasi apa yang terdapat dalam organisasi, bagaimana cara memanfaatkannya, dan untuk kepentingan apa?

(Sondang P. Siagian, 2002: 82).

Proses (langkah-langkah) pengorganisasian adalah :

1. Manajer harus mengetahui tujuan organisasi yang ingin dicapai apakah *profit motive* atau *service motive*.
2. Penentuan kegiatan-kegiatan artinya manajer harus mengetahui , merumuskan, dan menspesifikasikan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi dan menyusun daftar kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan.
3. Pengelompokan kegiatan-kegiatan artinya manajer harus mengelompokkan kegiatan-kegiatan ke dalam beberapa kelompok atas dasar tujuan yang sama.

4. Pendelagasian wewenang, artinya manajer harus menetapkan besarnya wewenang yang didelegasikan kepada setiap departemen.
5. Rentang kendali, artinya manajer harus menetapkan jumlah karyawan pada setiap departemen atau bagian
6. Peranan perorangan artinya manajer harus menetapkan dengan jelas tugas-tugas individu karyawan supaya tumpang tindih tugas terhindari
7. Tipe organisasi artinya manajer harus menetapkan tipe organisasi apa yang dipakai apakah *line organization*, *line and staff organization* ataukah *function organization*.
8. Struktur (*organization chart* = bagan organisasi) artinya manajer harus menetapkan struktur organisasi yang bagaimana yang akan dipergunakan apa strukturtur organisasi vertikal, horisontal, berbentuk lingkaran berbentuk setengah lingkaran, berbentuk kerucut ataukah oval (S.P Hasibuan, 2004: 127).

Berdasarkan tipe-tipe /bentuknya organisasi dibagi menjadi beberapa tipe, yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi lini (*line organization*)

Ciri-cirinya adalah oganisasi relatif kecil dan masih sederhana. Hubungan antara atasan dengan bawahan masih relatif bersifat langsung melalui garis wewenang terpendek. Biasanya Pucuk pimpinan biasanya pemilik usaha dengan jumlah karyawan relatif sedikit dan saling mengenal. Tingkat spesialisasinya belum begitu tinggi dan alat-alatnya tidak beraneka macam. Dan masing-masing kepala unit mempunyai

wewenang dan tanggung jawab penuh atas segala bidang pekerjaan yang ada di dalam unitnya, artinya disamping pekerjaan pokoknya ia masih berkuasa dan bertanggungjawab tugas-tugas tambahan seperti urusan kepegawaian, keuangan, administrasi dan sebagainya.

2. Organisasi lini dan staf (*line and staff organization*)

Memiliki ciri-ciri pucuk pimpinan tetap sepenuhnya berhak menetapkan keputusan, kebijakan dan merealisasikan tujuan perusahaan. Dalam membantu kelancaran tugas pimpinan, ia mendapat bantuan dari staf. Organisasinya besar dengan karyawan banyak dan pekerjaannya bersifat kompleks dan hubungan antara atasan dan bawahannya tidak bersifat langsung.

3. Organisasi fungsional

Ciri-cirinya antara lain pembagian kerja didasarkan “spesialisasi” yang sangat mendalam dan setiap pejabat hanya mengerjakan tugas sesuai spesialisasinya, bawahan akan menerima tugas dari beberapa atasan.

4. Organisasi lini, staf dan fungsional

Organisasi ini biasanya diterapkan pada organisasi besar dan kompleks

5. Organisasi komite (Badrudin, 2013: 119-126)

2.1.2.3 Penyusunan Personalia (*Staffing*)

Penyusunan personalia adalah fungsi manajemen yang berkenaan dengan penarikan, penempatan, pemberian latihan, dan pengembangan anggota-anggota organisasi. (T. Hani, 2012:81).

Menurut T Hani (2012: 234) langkah-langkah dalam proses *staffing* meliputi beberapa aspek yaitu:

- a. *Perencanaan sumber daya manusia*, yang dirancang untuk menjamin keajegan dan pemenuhan kebutuhan personalia organisasi.
- b. *Penarikan*, yang berhubungan dengan pengadaan calon-calon personalia segaris dengan rencana sumber daya manusia.
- c. *Seleksi*, mencakup penilaian dan pemilihan diantara calon-calon personalia
- d. *Pengenalan dan orientasi*, yang dirancang untuk membantu individu-individu yang terpilih menyesuaikan diri dengan lancar dalam organisasi.
- e. *Latihan dan pengembangan*, program ini bertujuan meningkatkan kemampuan perseorangan dan kelompok untuk mendorong efektivitas organisasi
- f. *Penilaian pelaksanaan kerja*, dilakukan dengan membandingkan antara pelaksanaan kerja perseorangan dengan standar-standar atau tujuan-tujuan yang dikembangkan bagi posisi tersebut.
- g. *Pemberian balas jasa dan penghargaan*, yang disediakan bagi karyawan sebagai kompensasi pelaksanaan kerja dan sebagai motivasi bagi pelaksanaan di waktu yang akan datang.
- h. *Perencanaan dan pengembangan karier*, yang mencakup transfer (promosi, demos, atau lateral), penugasan kembali, pemecatan, pemberhentian atau pensiun.

2.1.2.4 Pengarahan (*Directing*)

Perencanaan, pengorganisasian dan penyusunan pegawai harus dijalankan, tetapi harus ada pihak yang memastikan seluruh sumber daya memang mengerjakan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, perlu adanya pengarahan (*directing*).

Apabila berbicara tentang pengarahan (*directing*) maka akan sama dengan *actuating* atau *leading* atau penggerakan (Malayu, 2006:183) adalah fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan dimulai.

Penggerakan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan usaha, cara, tehnik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif, dan ekonomis (Siagian, 2002 : 128).

2.1.2.5 Pengawasan (*Controlling*)

Diantara beberapa fungsi manajemen, pengendalian atau pengawasan memiliki peran yang sangat penting. Pengawasan berfungsi untuk mengevaluasi apakah tujuan dapat dicapai, dan apabila tidak dapat dicapai dicari faktor penyebabnya, sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan.

Menurut Samuel C. Certo dalam Simon Devung (1988 : 117), proses pengawasan mencakup tiga tahapan, yaitu:

a. Mengecek pelaksanaan

Manajer sebelum menentukan apa yang harus dilakukan, mereka perlu terlebih dahulu mengecek bagaimana pelaksanaan kegiatan organisasi yang ada.

b. Membandingkan pelaksanaan dengan standar yang telah ditentukan.

Standar pada hakikatnya merupakan tolak ukur minimal untuk menentukan apakah hasil pelaksanaan pada saat yang bersangkutan sudah sesuai atau tidak dengan apa yang sudah distandarkan dalam perencanaan untuk masing-masing aspek kegiatan.

c. Mengadakan perbaikan bila diperlukan

Tindakan perbaikan berfokus pada memperbaiki kekurangan yang ada dalam organisasi yang menyebabkan pelaksanaan beberapa aspek kegiatan tidak mencapai standar yang telah ditentukan untuk aspek kegiatan tersebut.

2.1.3 Manajemen Olahraga

Secara umum orang memahami olahraga merupakan salah satu aktivitas jasmani yang dilakukan oleh orang, sekelompok orang dengan tujuan untuk mencapai kebugaran jasmani. Dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 disebutkan bahwa olahraga adalah segala kegiatan yang sistematis untuk mendorong, membina, dan mengembangkan potensi jasmani, rohani, dan sosial. Olahraga tidak hanya diartikan untuk mengembangkan potensi jasmani, lebih dari itu yakni rohani dan sosial (Mutohir, dkk: 2011:1)

Olahraga itu sendiri pada hakikatnya bersifat netral, namun masyarakatlah yang kemudian membentuk kegiatannya dan memberi arti bagi kegiatan itu. Karena itu seperti di Indonesia, sesuai dengan fungsi dan tujuannya kita mengenal beberapa bentuk kegiatan olahraga, seperti (1) olahraga pendidikan untuk tujuan bersifat mendidik, (2) olahraga rekreasi untuk tujuan yang bersifat rekreatif, (3) olahraga kesehatan untuk tujuan pembinaan kesehatan, (4) olahraga rehabilitasi untuk tujuan rehabilitasi, (5) olahraga kompetitif untuk tujuan mencapai prestasi setinggi-tingginya. Jadi, olahraga dilakukan karena berbagai alasan penting dari sisi pelakunya. Nilai-nilai dan manfaat yang diperoleh para pelaku itu didapat dari partisipasi aktif dalam beberapa kegiatan yang bersifat hiburan, pendidikan, rekreasi, kesehatan, hubungan sosial, perkembangan biologis, kebebasan menyatakan diri, pengujian kemampuan sendiri atau kemampuan diri dibandingkan dengan orang lain. Dengan kata lain, seperti dikemukakan Zakrajsek (1991) dalam buku Husdarata (2010: 135), olahraga merupakan wahana untuk mengalami aspek pengalaman manusiawi.

Pada dasarnya manajemen olahraga adalah perpaduan antara ilmu manajemen dan ilmu olahraga. Suatu definisi manajemen olahraga diberikan oleh Desensi, Kelley, Blanton, dan Beitel (1990) yang dikutip dalam (Harsuki, 2012:63) sebagai berikut "Setiap kombinasi dari keterampilan yang berkaitan dengan Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengarahan (*Directing*), Pengawasan (*Controlling*), Penganggaran (*Budgeting*), Kepemimpinan (*Leading*), dan Penilaian (*Evaluating*), di dalam konteks dari suatu organisasi atau departemen yang produk utamanya atau servisnya dikaitkan dengan olahraga atau kegiatan fisik".

Dengan berkembangnya olahraga (olahraga pendidikan, rekreasi, prestasi, kebudayaan tubuh, gimnologi, kinesiologi, sport, dan lain-lain), maka olahraga telah menjadi disiplin ilmu tersendiri, sebagaimana manajemen juga telah menjadi disiplin ilmu yang juga dipelajari di perguruan tinggi. Oleh karena itu, disiplin ilmu manajemen telah bertautan dengan disiplin ilmu olahraga membentuk interdisiplin baru yang disebut manajemen olahraga (Harsuki, 2012:2)

Manajer adalah orang yang utama dalam organisasi olahraga karena harus mampu merencanakan, mengambil keputusan, melakukan koordinasi serta memotivasi produktivitas karyawan dan hubungan antar pengurus, memahami dan mengerti fungsi-fungsi manajemen olahraga. Setiap tingkatan manajemen yang dimiliki oleh setiap organisasi memerlukan teknik individual, sumber daya manusia dan kemampuan konseptual. Dari pendapat di atas dapat diartikan bahwa manajemen olahraga yaitu pelaksanaan proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan pengendalian dalam konteks organisasi yang memiliki tujuan utama untuk menyediakan aktivitas, produk, dan layanan olahraga atau kebugaran jasmani.

2.1.4 Pengelolaan

2.1.4.1 Pengelolaan lapangan futsal

Pengelolaan juga dapat diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

Pendapat penulis mengenai manajemen pengelolaan yaitu merupakan suatu proses yang di dalamnya terdapat kerjasama melalui orang-orang maupun

sumberdaya organisasi untuk menyesuaikan strategi pengelolaan supaya mereka dapat mengatasi perubahan dan dapat saling berinteraksi untuk mencapai tujuan.

Suatu tempat futsal dapat dikatakan baik apabila memiliki proses manajemen yang baik atau berhasil, sedangkan proses manejerial yang ideal yaitu dengan berjalannya seluruh fungsi manajemen. Apabila fungsi tersebut tidak dijalankan maka cepat atau lambat akan menyebabkan matinya suatu organisasi atau bisnis.

2.1.5 Industri Olahraga

Menurut Undang-undang nomor 3 tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional dijelaskan bahwa industri olahraga adalah kegiatan bisnis bidang olahraga dalam bentuk produk barang dan/atau jasa. Setiap pelaksanaan industri olahraga yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat wajib memperhatikan tujuan keolahragaan nasional serta prinsip penyelenggaraan olahraga.

Bentuk industri olahraga dalam Undang-undang tentang Sistem Keolahragaan Nasional dijelaskan dalam pasal 79, seperti berikut:

1. Industri olahraga dapat berbentuk prasarana dan sarana yang diproduksi, diperjualbelikan, dan/atau disewakan untuk masyarakat.
2. Industri olahraga dapat berbentuk jasa penjualan kegiatan cabang olahraga sebagai produk utama yang dikemas secara profesional yang meliputi:
 - 1) kejuaraan nasional dan internasional;
 - 2) pekan olahraga daerah, wilayah, nasional, dan internasional;
 - 3) promosi, eksibisi, dan festival olahraga; atau
 - 4) keagenan, layanan informasi, dan konsultansi keolahragaan.

3. Masyarakat yang melakukan usaha industri olahraga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat bermitra dengan pemerintah, pemerintah daerah, organisasi olahraga, dan/atau organisasi lain, baik dalam negeri maupun luar negeri.
4. Dalam melaksanakan kemitraan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) masyarakat membentuk badan usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Masyarakat yang melakukan usaha industri jasa olahraga memperhatikan kesejahteraan pelaku olahraga dan kemajuan olahraga.

Tentang pembinaan dan pengembangan industri olahraga, juga diatur dalam pasal 80 Undang-undang tentang Sistem Keolahragaan Nasional, seperti berikut:

1. Pembinaan dan pengembangan industri olahraga dilaksanakan melalui kemitraan yang saling menguntungkan agar terwujud kegiatan olahraga yang mandiri dan profesional.
2. Pemerintah dan/atau pemerintah daerah memberikan kemudahan pembentukan sentra-sentra pembinaan dan pengembangan industri olahraga.
3. Pemerintah dan/atau pemerintah daerah memfasilitasi pewujudan kemitraan pelaku industri olahraga dengan media massa dan media lainnya.

2.1.5.1 Bisnis Futsal

Berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa bisnis futsal adalah suatu aktivitas yang berhubungan dengan olahraga futsal yang tujuannya adalah memperoleh keuntungan atau nilai tambah bagi pemilik atau pengguna

komunitas yang dalam hal ini adalah pemilik usaha. Aktivitas dalam hal ini adalah kegiatan yang berhubungan dengan bisnis yaitu menjual atau menyewakan barang atau jasa.

2.1.6 Futsal

2.1.6.1 Pengertian Futsal

Futsal adalah singkatan dari *futbol* (sepak bola) dan *sala* (ruangan), dari bahasa Spanyol atau *futebol* (Portugal/Brasil) dan *salon* (Prancis) (John D. Tenang, 2008 : 15).

Futsal membentuk seorang pemain agar selalu siap menerima dan mengumpan bola dengan cepat dalam tekanan pemain lawan. Dengan lapangan yang sempit, permainan ini menuntut teknik penguasaan bola yang tinggi, kerja sama antar pemain, dan kekompakan tim.

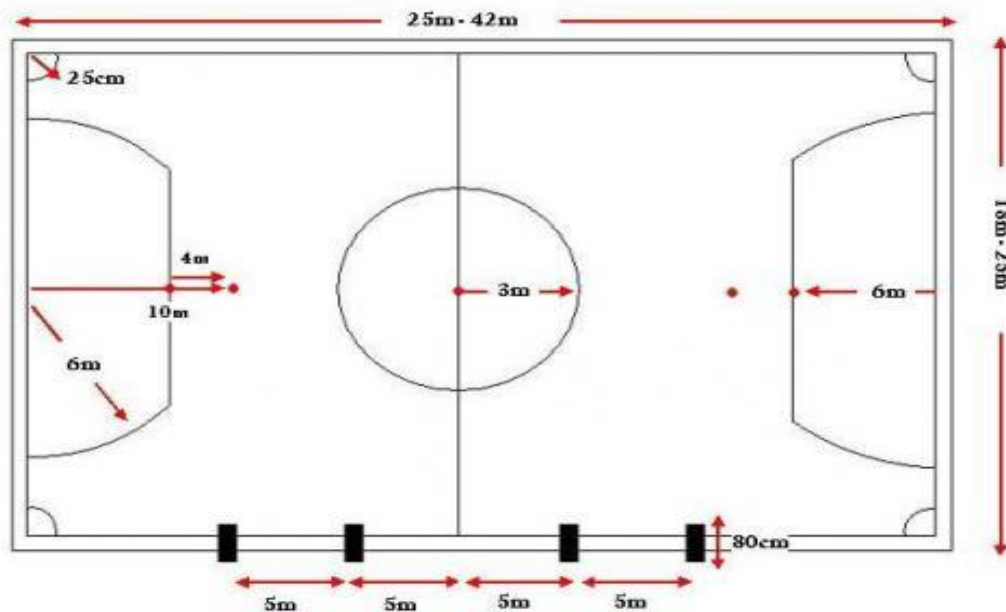
Futsal adalah permainan bola yang dimainkan oleh dua regu, yang masing-masing beranggotakan lima orang. Tujuannya adalah memasukkan bola ke gawang lawan, dengan memanipulasi bola dengan kaki. Selain lima pemain utama, setiap regu juga diizinkan memiliki pemain cadangan. Tidak seperti permainan sepak bola dalam ruangan lainnya, lapangan futsal dibatasi garis, bukan net atau papan.

2.1.6.2 Sarana dan Prasarana Futsal

2.1.6.2.1 Lapangan

Lapangan harus berbentuk persegi panjang dengan garis yang ada di samping harus lebih panjang daripada garis gawang. Ukuran lapangan yaitu, panjang 25-42 meter, lebar 15-25 meter. Untuk ukuran yang berstandar

internasional adalah panjang 38-42 meter, lebar 18-25 meter (Sunarno, 2008 : 12).



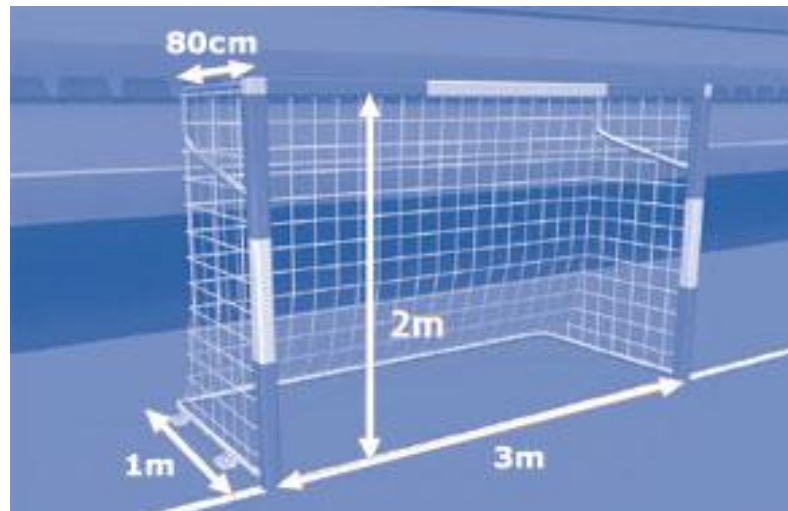
Gambar 1 : Lapangan futsal

Sumber: <http://ghezwayz.wordpress.com/2009/11/05/lapangan-futsal/> diunduh 18/5/2014, pk.09.45

Untuk daerah penalty dalam permainan futsal memiliki bentuk seperempat lingkaran dengan panjang 6 m yang diambil dari tiang luar masing-masing gawang, yang digabungkan dengan garis lurus sepanjang 3,16 m, yang sejajar dengan gawang. Daerah penalty ini memiliki pula titik penalty yang berada di tengah garis 3,16 m yang sejajar dengan gawang.

2.1.6.2.2 Gawang

Posisi gawang harus di tempat di bagian tengah garis gawang. Gawang harus terdiri dari dua tiang gawang yang sama dan masing-masing sudut dan dihubungkan dengan puncak tiang oleh mistar gawang secara horizontal (*cross bar*) (John D. Tenang, 2008 : 29).



Gambar 2 : gawang futsal

Sumber : https://www.google.com/?gws_rd=ssl#q=gawang+futsal/
(accessed 01/17/2014)

Ukuran gawang adalah lebar 3 meter, dan tinggi 2 meter. Kedua tiang gawang dan palang gawang memiliki lebar yang sama, yaitu 8 cm, serta diberi jaring yang bahannya terbuat dari rami atau nilon (Sunarno, 2008 : 15).

Dalam permainan futsal, gawang yang digunakan tidak boleh dipatenkan, sehingga harus ada sistem stabilitas yang mencegah gawang untuk bergeser atau terbalik. Untuk warna gawang, diusahakan tidak boleh sama dengan permukaan lapangan, hal ini dikarenakan pemain dapat melihat dengan jelas target yang akan dituju.

2.1.6.2.3 Permukaan Lapangan

Menurut Sunarno (2008 : 17), permukaan lapangan futsal harus rata, mulus dan tidak licin. Lebih baik kalau lapangan dibuat dengan permukaan dari kayu atau bahan buatan yang lain, tetapi tidak dibenarkan dan dilarang keras memakai bahan dari beton.

2.1.6.2.4 Bola

Menurut aturan resmi dalam John D. Tenang (2008 : 31), bola harus berbentuk bulat dan terbuat dari kulit atau bahan serupa, keliling 62-64 cm dengan berat 400-440 gram serta tekanan udara 0,4-0,6 atmosfer (400-600 gram/cm).

Jika kondisi bola rusak dan pecah pertandingan harus dihentikan sementara. Pertandingan bisa dimulai dengan menjatuhkan bola ditempat bola yang sebelumnya rusak.

Jika bola pecah atau rusak ketika tidak dalam permainan pada saat *kick off*, tendangan gawang, tendangan sudut, tendangan bebas, tendangan penalti atau tendangan kedalam, pertandingan harus dilanjutkan kembali sesuai peraturan. Dan, bola tidak bisa diganti terlebih dahulu selama pertandingan tanpa seizin wasit (John D. Tenang, 2008 : 31).

2.1.6.2.5 Perlengkapan Pemain

Menurut John D. Tenang (2008 : 34) perlengkapan pemain dasar yang harus dipenuhi adalah :

- a. Seragam atau kostum dengan nomor punggung
- b. Celana pendek, jika menggunakan *stretch pants*, warnanya harus sama dengan celana.
- c. Kaos kaki panjang
- d. Pelindung kaki atau tulang kering (*shinguards*)
- e. Sepatu yang sudah ditentukan harus terbuat dari kulit lunak atau sepatu gimnastik dengan sol karet atau bahan yang sejenisnya. Penggunaan sepatu adalah wajib.

2.1.6.3 Peraturan Permainan Futsal

2.1.6.3.1 Pemain

Dalam permainan futsal, sebuah pertandingan dimainkan oleh dua tim yang berbeda, dengan masing-masing tim tidak lebih dari lima orang pemain yang salah satunya adalah penjaga gawang. Dalam sebuah pertandingan resmi futsal pemain yang harus ada diawal pertandingan minimal berjumlah tiga orang pemain, dengan salah satunya harus menjadi penjaga gawang (Peraturan Permainan Futsal : 13).

2.1.6.3.2 Babak Permainan

Menurut Peraturan Permainan Futsal/ *Futsal Laws of the Games: 27*, dalam permainan futsal, pertandingan berlangsung dua babak dengan waktu masing-masing babak adalah 20 menit, kecuali adanya persetujuan mengenai waktu antara tim dan wasit serta wasit kedua. Setiap perubahan dalam durasi permainan harus dilakukan sebelum memulai permainan dan harus sesuai dengan aturan kompetisi.

2.1.6.3.3 Memulai dan Memulai Kembali Permainan (*Kick Off*)

Menurut Peraturan Permainan Futsal/ *Futsal Laws of the Games: 30*, *Kick Off* adalah suatu cara untuk memulai atau memulai kembali permainan.

2.1.6.3.4 Pelanggaran dan Kelakuan Buruk

Pelanggaran yang dihukum dengan tendangan bebas langsung:

- a. Menendang atau mencoba menendang lawan
- b. Menjegal lawan

- c. Melompat ke arah lawan
- d. Menyerang lawan
- e. Memukul atau mencoba memukul lawan
- f. Mendorong lawan
- g. Men *tackle* lawan
- h. Memegang lawan
- i. Meludahi lawan (Peraturan Permainan Futsal/ *Futsal Laws of the Games*: 39).

2.1.6.4 Komponen Kondisi Fisik Olahraga Futsal

Menurut Justinus Lhaksana (2011:17) melalui latihan fisik, kondisi pemain yang kurang baik akan meningkat. Setelah melakukan aktivitas fisik yang terprogram dengan baik, hasil dari latihan fisik tersebut dapat dilihat dari meningkatnya penampilan seorang pemain yang akhirnya berdampak positif pada penampilan tim.

Berikut ini sepuluh macam komponen kondisi fisik yang harus dimiliki dengan baik oleh seorang pemain, yaitu 1) daya tahan (*endurance*), 2) kekuatan (*strength*), 3) kecepatan (*speed*), 4) kelincahan (*agility*), 5) daya ledak (*power*), 6) kelenturan (*fleksibility*), 7) ketepatan (*accuration*), 8) koordinasi (*coordination*), 9) keseimbangan (*balance*), dan 10) reaksi (*reaction*).

Dari sepuluh komponen fisik tersebut tidak seluruhnya harus dimiliki secara baik. Ada komponen yang menjadi pelengkap dari komponen yang lain. Melihat dari karakteristik olahraga futsal, dapat disimpulkan bahwa komponen yang harus lebih dominan dimiliki pemain futsal adalah daya tahan (*endurance*),

kekuatan (*strength*), kecepatan (*speed*), dan tentunya tanpa meninggalkan komponen fisik yang lain.

2.1.7 Tingkat Kepuasan Pengunjung

2.1.7.1 Bisnis

Dalam ilmu ekonomi, bisnis adalah suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya, untuk mendapatkan laba. Secara historis kata bisnis berasal dari bahasa Inggris *business*, dari kata dasar *busy* yang berarti “sibuk” dalam konteks individu, komunitas, ataupun masyarakat. Dalam artian sibuk mengerjakan aktivitas dan pekerjaan yang mendatangkan keuntungan. Menurut Wibisono (2003: 3) bisnis memiliki makna segala aktivitas yang memberikan nilai tambah bagi komunitas pemakainya.

2.1.7.2 Manajemen Jasa

Perkembangan pemasaran berawal dari tukar-menukar barang secara sederhana tanpa menggunakan alat ukur berupa uang ataupun logam mulia. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka semakin dibutuhkan suatu alat tukar yang berlaku umum dan untuk itulah diciptakan uang. Disamping itu, manusia juga memerlukan jasa yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa menjadi bagian utama dalam pemasaran.

Adapun definisi jasa menurut Philip Kotler (1994: 464) adalah sebagai berikut *A service is any act or performance that one party can offer to another that essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied to physical product.*

Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran, definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen.

Menurut Philip Kotler karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Intangible* (tidak berwujud)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen

2. *Intseparibility* (tidak dapat dipisah)

Pada umumnya jasa yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor (J.Suprpto, 2006:)

Jasa adalah sesuatu yang sifatnya *intangible* atau tidak dapat dihitung dan tidak dapat diraba, namun diinginkan oleh konsumen dalam konsumsi yang dilakukannya. Perasaan puas, senang, bahagia, nyaman adalah sesuatu yang diharapkan oleh konsumen sehubungan dengan jasa.

Oleh karena jasa bersifat *Intangible*, tidak mudah bagi perusahaan untuk memberikan jasa yang terbaik bagi konsumen. Sebagaimana menurut Kart Albrecht, seorang ahli manajemen jasa mengatakan bahwa manajemen jasa adalah pendekatan keseluruhan dari perusahaan dalam mewujudkan tercapainya kualitas pelayanan atau jasa sebagaimana yang diinginkan oleh konsumen, dan merupakan faktor pendorong utama operasi bisnis.

Ada beberapa alasan mengapa manajemen jasa penting, diantaranya adalah sebagai keunggulan kompetitif, menentukan jumlah konsumen, dan juga menentukan jumlah profit bagi perusahaan.

JASA SEBAGAI KEUNGGULAN KOMPETITIF. Jasa merupakan salah satu keunggulan kompetitif yang saat ini digunakan oleh berbagai perusahaan dan melakukan strategi *diferensiasi* dengan para pesaingnya.

JASA SEBAGAI PENENTU JUMLAH KONSUMEN. Manajemen jasa yang baik cenderung akan menyebabkan hilangnya konsumen bagi perusahaan. "Bad service leads to lost customers". Pelayanan yang buruk akan menyebabkan hilangnya konsumen, demikian ungkapan penting dalam jasa.

JASA SEBAGAI PENENTU PROFIT. Berkurangnya jumlah konsumen dengan sendirinya akan menyebabkan berkurangnya profit yang dapat diperoleh perusahaan, karena perusahaan tidak bisa mempertahankan konsumennya untuk tetap loyal pada perusahaan, disebabkan jasa yang disajikan buruk.

Tiga Prinsip Jasa dari Karl Albrecht terdiri dari strategi pelayanan yang baik (*well-conceived service strategy*), penempatan orang-orang yang berorientasi pelanggan untuk berhadapan dengan pelanggan (*customer-oriented front-line people*), dan penerapan sistem pelayanan yang bersahabat (*customer-friendly system*).

STRATEGI PELAYANAN YANG BAIK. satu prinsip dasar yang harus dipahami oleh perusahaan jasa adalah bahwa setiap orang ingin diperlakukan dengan baik, oleh karena itu, sudah selayaknya perusahaan menerapkan strategi pelayanan yang baik yang sesuai dengan tingkat kenyamanan dan keleluasaan konsumen, tentunya tanpa mengabaikan sistem pengawasan yang perlu dilakukan.

PENEMPATAN ORANG-ORANG YANG BERORIENTASI PELANGGAN. Agar pelayanan yang baik ditunjukkan dan dapat dirasakan oleh konsumen, maka perusahaan perlu menempatkan para petugas depan (*front liner*) dari orang-orang yang memiliki orientasi terhadap pelanggan, yaitu orang yang menyadari bahwa pelanggan begitu penting bagi perusahaan, sehingga perlakuan baik bagi pelanggan sangat perlu dilakukan.

PENEMPATAN SISTEM PELAYANAN YANG BERSAHABAT. Konsep sistem ini cukup sederhana. Bila pelanggan merasa bahwa perusahaan telah memperlakukan mereka secara bersahabat, maka perusahaan tidak perlu bersusah payah untuk meyakinkan pelanggan untuk membeli produk mereka (Ernie T.S, 2006: 376).

2.1.7.3 Kualitas Jasa

Berbeda dengan produk, penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa, dan kualitas penyedia jasa ditentukan berkualitas, salah satunya dari layanan yang diberikan kepada konsumen. Menurut Kotler dalam (Farida Jafar, 2005: 48) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen.

Dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, atau jasa suatu perusahaan atau lembaga, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor dan dimensi, untuk mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibel* (tak berwujud fisik), pelanggan umumnya menggunakan atribut atau faktor. Menurut Philip Kotler dalam (J. Suprpto, 2006: 231) atribut/faktor tersebut adalah lima determinasi kualitas jasa, yang dapat dirincikan sebagai berikut :

a. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan

c. Keyakinan (*confidence*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan “assurance”

d. Empaty (*emphaty*)

Syarat untuk peduli memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan

e. Berwujud (*tangible*)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, personel dan media komunikasi.

2.1.7.4 Pengertian Kepuasan

Menurut (Oliver, 1980) dalam (J. Supranto,2006:233), Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

2.2 Kerangka Berpikir

Seiring meningkatnya kesadaran manusia akan pentingnya kesehatan meningkat pula jumlah tempat-tempat kebugaran sebagai pemenuhan kebutuhan akan kesehatan masyarakat tersebut. Salah satu olahraga pilihan masyarakat yang cukup populer saat ini adalah olahraga futsal. Olahraga futsal sekarang sudah menjadi *trend* di dalam kehidupan masyarakat. Hal tersebut memicu tumbuhnya berbagai bisnis futsal. Perkembangan tempat-tempat futsal sebagai bisnis di bidang olahraga dipengaruhi oleh beberapa factor. Salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi berkembangnya suatu bisnis adalah manajemen.

Suatu bisnis dapat berkembang dengan baik jika proses didalamnya berjalan dengan efektif dan efisien. Manajemen diperlukan sebagai upaya agar kegiatan bisnis dapat berjalan secara efektif dan efisien. Manajemen dan sarana dan prasarana yang disediakan tentu akan berhubungan dengan tingkat kepuasan pengunjung tempat futsal tersebut. Jadi proses manajemen dan pelayanan yang baik di dalam sebuah bisnis berpengaruh pula pada keberlangsungan, perkembangan dan kemajuan bisnis tempat futsal tersebut. Agar manajemen yang dilakukan mengarah kepada kegiatan bisnis secara efektif dan efisien, maka manajemen perlu dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsi manajemen (*managerial functions*). Fungsi-fungsi tersebut adalah perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia (*staffing*), pengarahan (*directing*), dan pengawasan (*controlling*).

Selain itu adalah pengukuran kepuasan pengunjung yang diukur menggunakan dimensi tingkat kualitas jasa, yang di dalamnya terdiri dari 5 aspek, yang erat hubungannya dengan manajemen, yaitu kehandalan (*reliability*), dimana kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya kepada konsumennya, daya tanggap (*responsiveness*), atau kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, keyakinan (*confidence*) tentunya dibutuhkan, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan “assurance”. Empaty (*emphaty*) adalah syarat untuk peduli memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Kemudian berwujud (*tangible*) yang merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, personel dan media komunikasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian untuk mencapai keberhasilan seperti apa yang diharapkan oleh peneliti akan berkaitan erat dengan penggunaan pendekatan atau metode. Oleh karena itu, menggunakan pendekatan yang tepat terhadap permasalahan yang akan diteliti merupakan suatu kebutuhan penelitian. Pendekatan penelitian merupakan suatu cara yang ditempuh untuk memperoleh data, menganalisis data, dan menyimpulkan hasil penelitian. Seiring dengan hal tersebut, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Lexy , 2010:6).

Menurut teori penelitian kualitatif, agar penelitiannya dapat betul-betul berkualitas, data yang dikumpulkan harus lengkap, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek

yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, SMS, dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda lain yang dapat memperkaya data primer (Suharsimi, 2010 : 21). Sehingga instrumen utama dalam penelitian lebih mengutamakan proses untuk mencari makna dibalik perilaku yang diamati.

Sejalan dengan itu, dalam penelitian kualitatif peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama, sehingga hanya manusia yang mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan yang terjadi dalam proses penelitian. Sehingga pada akhirnya data yang dihasilkan berupa data deskriptif setelah terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan atau pelacakan kesesuaian data yang ada.

3.2 Lokasi dan Sasaran Penelitian

Tempat penelitian yang akan digunakan peneliti adalah salah satu arena bermain futsal yang terbesar di kota Semarang yaitu *The Stadium Futsal Center* Semarang yang terletak di Jl. Raden Patah 81 Rejomulyo Semarang.

Sasaran penelitian ini adalah *supervisor, marketing, customer service, cafe, parkir, cleaning service*, dan member *The Stadium Futsal Center* kota Semarang yang meliputi : *planning, organizing, staffing, directing, controlling*.

Tabel 1. Sasaran Penelitian

No	Sasaran Penelitian	Keterangan
1	pak Dedek	<i>supervisor</i>
2	a	<i>marketing</i>
3	likhin	<i>customer service</i>

4	ha	fe
5	si	rkir
6	wung	eaning service
7	mber 1	
8	mber 2	
9	mber 3	

3.3 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2009:2).

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen.

Instrumen penelitian dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

3.3.1 Observasi

Teknik observasi adalah kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek yang menggunakan seluruh alat indra (Suharsimi, 2010:199).

Observasi dalam penelitian dilakukan secara langsung dengan mengamati kondisi lingkungan lokasi penelitian. Proses pengamatan dimulai dengan melakukan pengamatan menyeluruh dan selanjutnya lebih terfokus. Pengamatan menyeluruh digunakan untuk mendapat catatan-catatan lapangan mengenai situasi umum di sekitar obyek penelitian, sedangkan pengamatan terfokus dilakukan untuk mengamati peristiwa yang lebih mendetail, rinci dan menggambarkan informasi yang lebih spesifik tentang pengelolaan *The Stadium Futsal Center* 2014.

3.3.2 Wawancara

Teknik wawancara digunakan peneliti untuk mencari informasi mengenai manajemen pengelolaan *The Stadium Futsal Center* tahun 2014. Adapun instrumen pada metode wawancara menggunakan pedoman wawancara.

Menurut Susan Stainback (1998) dalam Sugiyono, 2008 : 232 mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka penenliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak ditemukan melalui observasi. Responden yang akan dipilih peneliti kali ini adalah 1) *Supervisor*, 2) *marketing*, 3)*customer service* 4) *cafe* 5) *parkir* 6) *cleaning service* 7) *member*

3.3.3 Dokumentasi atau foto

Teknik dokumentasi digunakan untuk memberikan bukti langsung maupun bukti tidak langsung melalui dokumen. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian bertujuan untuk memeperkuat dan melengkapi data yang telah diperoleh. Adapun yang digunakan pada metode ini yaitu berupa buku catatan dan kamera/ alat perekam.

Teknik dokumentasi digunakan untuk memberikan bukti langsung maupun bukti tidak langsung melalui dokumen, terdapat dua dokumen, terdapat dua dokumen yang akan digunakan sebagai bukti penelitian, yaitu :

a. Dokumen pribadi

Dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaan

b. Dokumen resmi

Dokumen resmi terbagi atas dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa memo, pengumuman, instruksi. Dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh lembaga sosial, misalnya majalah, buletin, pertanyaan dan berita yang disiarkan kepada media massa, dimana untuk menelaah konteks sosial, kepemimpinan, dan lain-lain. Adapun instrumen yang digunakan pada metode yaitu kamera/alat perekam.

3.3.4 Kuesioner atau Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui. Dipandang dari cara menjawab, kuesioner dibagi menjadi dua, yaitu :

- a. Kuesioner terbuka, yang memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimat sendiri.
- b. Kuesioner tertutup, yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Peneliti menggunakan kuesioner tertutup, dimana responden tinggal memilih jawaban "Sangat tidak puas dengan aspek (STP)", "Tidak puas dengan aspek (TP)", "Cukup Puas dengan aspek (CP)", "Puas dengan aspek (P)", dan "Sangat puas (SP)". Setelah data diperoleh, dijumlah atau dikelompokkan sesuai dengan bentuk instrumen yang digunakan. Peneliti menjumlah berapa banyak

jawaban. Namun bukan hanya menjumlah tetapi masih harus menjelaskan hal-hal apa saja yang dijawab oleh responden. Responden di sini adalah member *The Stadium Futsal Center*.

Teknik pengumpulan data dengan angket digunakan peneliti untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di *The Stadium Futsal Center* tahun 2014 kota Semarang melalui determinan kualitas jasa *reliability, responsiveness, confidence, empathy, dan tangible*.

3.4 Pemeriksaan Keabsahan Data

Banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa control, dan sumber data kualitatif yang kurang *credible* akan mempengaruhi hasil akurasi penelitian. Oleh karena itu, dibutuhkan cara menentukan keabsahan data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan cara kredibilitas atau derajat kepercayaan dengan teknik pemeriksaan Triangulasi untuk menentukan keabsahan datanya. Kredibilitas adalah istilah yang dipilih untuk mengganti konsep validitas, dimaksudkan untuk merangkum bahasan menyangkut kualitas penelitian kualitatif. Kredibilitas terletak pada keberhasilannya mencapai maksud mengeksplorasi masalah atau mendeskripsikan *setting*, proses, kelompok sosial atau pola interaksi yang kompleks. Konsep kredibilitas juga harus mampu mendemonstrasikan bahwa untuk memotret kompleksitas hubungan antar aspek,

penelitian dilakukan dengan cara tertentu yang menjamin bahwa subjek penelitian diidentifikasi dan dideskripsikan secara akurat.

Menurut (Moleong L, 2010;332), Triangulasi adalah cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dengan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan triangulasi peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkan dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Untuk itu peneliti dapat melakukannya dengan jalan :

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
- b. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data.
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

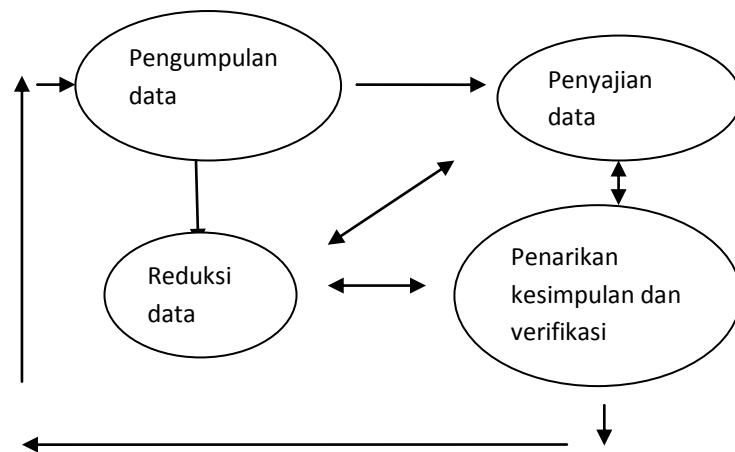
3.5 Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2011:244) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution dalam buku Sugiyono (2011:245) menyatakan bahwa analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke

lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Berikut adalah mengenai analisis data pada penelitian ini:

1. Analisis sebelum terjun di lapangan dilakukan terhadap hasil studi pendahuluan yang selanjutnya digunakan untuk menentukan fokus penelitian.
2. Analisis data di lapangan, peneliti menggunakan teori dari model Miles and Huberman dalam Sugiyono (2011:246) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:



Gambar 3. Siklus Analisis Data Miles dan Huberman (1984)
Sumber: Sugiyono.2012.

a. *Data Reduction* (Data Reduksi)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan statistik deskriptif untuk mengambil data pada kepuasan layanan lembaga terhadap konsumen dengan menggunakan kuesioner sebagai pendukung data utama. Menurut Muhammad Ali dalam skripsi M. Izzat Ibrahim (2013:47) adalah sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Keterangan : % : Prosentase

n : Jumlah yang diperoleh dari data

N : Jumlah skor ideal (maksimal)

Setiap indikator dari data yang dikumpulkan terlebih dahulu diklasifikasikan dan diberi skor nilai yaitu:

Skor 5 jika jawaban “ sangat puas “

Skor 4 jika jawaban “ puas “

Skor 3 jika jawaban “ cukup puas “

Skor 2 jika jawaban “ tidak puas “

Skor 1 jika jawaban “ sangat tidak puas “

Adapun skala interval yang digunakan yaitu:

84% - 100% = sangat puas

67% - 83% = puas

50% - 66% = cukup puas

33% - 49% = tidak puas

≤ 32% = sangat tidak puas

Cara Menentukan tingkat kriteria adalah sebagai berikut:

1. Menentukan angka Persentase tertinggi

$$\frac{\text{Skor Maksimal}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\% = \frac{5}{5} \times 100\% = 100\%$$

2. Menentukan angka Persentase terendah

$$\frac{\text{Skor Minimal}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\% = \frac{1}{5} \times 100\% = 20\%$$

3. Rentang Persentase

$$100\% - 20\% = 80\%$$

4. Interval Kelas Persentase

$$80\% : 5 = 16\%$$

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

5.1.1. Manajemen *The Stadium Futsal Center* Semarang

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilaksanakan di *The Stadium Futsal Center*, diperoleh simpulan sebagai berikut :
Perencanaan manajemen pengelolaan *The Stadium Futsal Center* sudah berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan dan fungsinya,

Pengorganisasian dalam manajemen pengelolaan *The Stadium Futsal Center* sudah berjalan cukup baik sesuai dengan tugas yang diberikan dan fungsinya. Namun ada karyawan yang masih merangkap tugas sebagai *customer service* dan bagian *café*.

Penyusunan personalia di *The Stadium Futsal Center* sudah cukup baik. Tanggung jawab dan penugasan sesuai dengan bagian yang telah ditetapkan untuk kemajuan kearah yang lebih baik dan profesional.

Pengarahan yang dilakukan pimpinan atau *supervisor The Stadium Futsal Center* telah berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diarahkan manajer kepada karyawan dan dilaksanakan dengan baik oleh karyawan sesuai dengan arahan pimpinannya.

Pengawasan manajemen *The Stadium Futsal Center* sudah berjalan dengan baik sesuai prosedur. Supervisor selalu melakukan koordinasi dengan karyawannya setiap hari, dan melakukan *meeting* bersama setiap satu bulan sekali.

Berdasarkan uraian dan pembahasan di atas manajemen pengelolaan *The Stadium Futsal Center* tahun 2014 telah berjalan cukup baik dan telah melaksanakan fungsi yang saling berkaitan dan proses sebagaimana mestinya.

5.1.2. Tingkat kepuasan pengunjung

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilaksanakan di *The Stadium Futsal Center*, dapat disimpulkan bahwa pada pelayanan kepuasan pengunjung di *The Stadium Futsal Center* sesuai dengan 5 (lima) dimensi kualitas jasa (*Reliability, Responsiveness, Confidence, Empathy, Tangibles*) melalui angket atau kuesioner yang disebar sebanyak 40 responden dari member aktif dan 40 responden dari non member. Dari hasil data tersebut, dapat diketahui tingkat kepuasan pengunjung di *The Stadium Futsal Center* yang menunjukkan kriteria “Sangat Puas”, “Puas” dan “Cukup Puas” pada masing-masing dimensi kualitas jasa, kepuasan member aktif memperoleh prosentase hasil lebih tinggi dibanding non member. Sedangkan pada kriteria “Tidak Puas” dan “Sangat Tidak Puas”, non member memperoleh hasil prosentase lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase kepuasan pengunjung lebih dominan pada member aktif.

Tingkat kepuasan pengunjung merupakan kunci utama. Dari hasil data tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari hasil angket atau kuesioner yang disebar untuk pengunjung member aktif dan non member, tingkat kepuasan pengunjung lebih dominan pada member aktif *The Stadium Futsal Center* Semarang. Kepuasan yang didapat merupakan salah satu alasan mereka untuk tetap bertahan menjadi member aktif.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan simpulan di atas penulis memberikan saran-saran pada pihak manajemen pengelolaan *The Stadium Futsal Center*, yaitu bagi pengelola hendaknya lebih memperhatikan pada masing-masing dimensi kualitas jasa. Dan untuk area parkir hendaknya dilakukan pembenahan mengingat terjadi banjir jika musim hujan dan ini akan sangat mempengaruhi tingkat pengunjung atau member *The Stadium Futsal Center* Semarang. Kemudian beberapa permukaan lapangan yang terlihat perlu perbaikan namun belum dilakukan, dan kurangnya kebersihan yang masih terlihat seperti botol air minum di dalam lapangan yang tidak langsung dibersihkan oleh petugas setelah permainan futsal selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmar Jaya. 2008. *Futsal Gaya Hidup, Peraturan dan Tips-tips Permainan*. Yogyakarta: Pustaka Timur
- Badruddin.2013. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Devung, G.Simon. 1988. *Pengantar Ilmu Administrasi Manajemen*. Jakarta: DepDikBud Direktorat Jend.Pendidikan Tinggi Proyek pengembangan LPTK
- Harsuki. 2012. *Pengantar Manajemen Olahraga*. Jakarta : PT. Rajageafindo Persada.
- Hasibuan,S.P.Malayu.2004. *Manajemen : dasar, pengertian dan masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Husdarta. 2009.*Manajemen Pendidikan Jasmani*. Bandung: Alfabeta
- John D. Tenang. 2008. *Mahir Bermain Futsal*. Jakarta: Mizan
- Justinus Lhaksana dan Ishak H. Pardosi. 2008. *Inspirasi dan Spirit Futsal*. Depok: Raih Asa Sukses
- Moleong,J.L.2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- M Izzat Ibrahim. 2013. "Manajemen Pengelolaan Penyedia Jasa Pelatih Cabang Olahraga Di Kota Semarang Tahun 2013". *Skripsi*. Program Strata 1 Universitas Negeri Semarang
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- J.Supranto. 2006.*Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*.Jakarta:PT Rineka Cipta
- Sahda Halim. 2009. *Satu Hari Pintar Futsal*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Siagian.P.Sondang.2002.*Fungsi-Fungsi Manajerial*.Jakarta :Bumi Aksara
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R& D)*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sule,Ernie Tisnawati. 2006. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Prenada Media
- Sunarno. 2008. *Futsal Sepak Bola Dalam Ruang*. Semarang: Aneka Ilmu

T. Hani Handoko. 2012. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta

The Stadium Futsal Center. Online at [\(http://seputarsemarang.com/the-stadium-futsal-center-7913/\)](http://seputarsemarang.com/the-stadium-futsal-center-7913/) (accessed 01/19/2014)

Ukuran dan Gambar Lapangan Futsal. Online at <http://ghezwayz.wordpress.com/2009/11/05/lapangan-futsal/> (accessed 12/18/2013)

Ukuran dan Gambar Gawang Futsal Online at https://www.google.com/?gws_rd=ssl#q=gawang+futsal/ (accessed 01/17/2014)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Sistem Keolahragaan Nasional. Online at http://www.pendidikan-diy.go.id/file/uu/uu_3_2005.pdf (accessed 04/30/2014)

Universitas Negeri Semarang. 2013. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Semarang: Unnes Press

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

**SURAT PENETAPAN DOSEN
PEMBIMBING**



**KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
Nomor: 517/FIK/2014**

**Tentang
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR SEMESTER
GASAL/GENAP
TAHUN AKADEMIK 2013/2014**

- Menimbang : Bahwa untuk memperlancar mahasiswa Jurusan/Prodi Jasmani Kes. & Rekreasi/PJKR Fakultas Ilmu Keolahragaan membuat Skripsi/Tugas Akhir, maka perlu menetapkan Dosen-dosen Jurusan/Prodi Jasmani Kes. & Rekreasi/PJKR Fakultas Ilmu Keolahragaan UNNES untuk menjadi pembimbing.
- Mengingat : 1. Undang-undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Tambahan Lembaran Negara RI No.4301, penjelasan atas Lembaran Negara RI Tahun 2003, Nomor 78)
2. Peraturan Rektor No. 21 Tahun 2011 tentang Sistem Informasi Skripsi UNNES
3. SK. Rektor UNNES No. 164/O/2004 tentang Pedoman penyusunan Skripsi/Tugas Akhir Mahasiswa Strata Satu (S1) UNNES;
4. SK Rektor UNNES No.162/O/2004 tentang penyelenggaraan Pendidikan UNNES;
- Menimbang : Usulan Ketua Jurusan/Prodi Jasmani Kes. & Rekreasi/PJKR Tanggal 19 Maret 2014
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk dan menugaskan kepada:
Nama : Drs. Mugiyo Hartono, M.Pd.
NIP : 196109031988031002
Pangkat/Golongan : IV/A
Jabatan Akademik : Lektor Kepala
Sebagai Pembimbing
Untuk membimbing mahasiswa penyusun skripsi/Tugas Akhir :
Nama : MULTI CENDIKYANI SUSANTI
NIM : 6101410015
Jurusan/Prodi : Jasmani Kes. & Rekreasi/PJKR
Topik : MANAJEMEN PENGELOLAAN THE STADIUM FUTSAL CENTER SEMARANG TAHUN 2014
- KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Tembusan
1. Pembantu Dekan Bidang Akademik
2. Ketua Jurusan
3. Petinggal

6101410015
... FM-03-AKD-24/Rev. 00 ...



DITETAPKAN DI : SEMARANG
TANGGAL : 20 Maret 2014

Dr. H. Harry Pramono, M.Si.
NIP 195910191985031001

LAMPIRAN 2

SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN

Gedung F1 Lt. 2, Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang 50229

Telepon: 024-8508007

Laman: <http://fik.unnes.ac.id>, surel: fik_unnes@telkom.net

Nomor : 3906/UM32.16/17/2014
Lamp. :
Hal : Ijin Penelitian

Kepada
Yth. Pemilik The Stadium Futsal Center Semarang
di The Stadium Futsal Center Semarang

Dengan Hormat,
Bersama ini, kami mohon ijin pelaksanaan penelitian untuk menyusun skripsi/tugas akhir
oleh mahasiswa sebagai berikut:

Nama : MULTI CENDIKIYANI SUSANTI
NIM : 6101410015
Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1
Topik : MANAJEMEN PENGELOLAAN THE STADIUM FUTSAL CENTER
SEMARANG TAHUN 2014

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.




Semarang, 21 Agustus 2014

Dr. Harry Pramono, M.Si.
NIP. 195910191985031001

LAMPIRAN 3

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN



SURAT KETERANGAN


Menerangkan bahwa yang bersangkutan dibawah ini:

Nama : Mutli Cendkiyani Susanti
NIM : 6101410015
Jurusan : PJKR
Fakultas : Ilmu Keolahragaan

Benar telah melakukan penelitian pada The Stadium Futsal Center pada bulan Agustus 2014 guna ~~memenuhi~~melengkapi penulisan skripsi yang berjudul "Manajemen pengelolaan The Stadium Futsal Center Tahun 2014".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 07 September 2014


(DEDEK)

THE STADIUM, Jl. Raden Patah B1 Semarang - 50126, Jawa Tengah PHONE: (024) 356 5260 FAX: (024) 354 5261


LAMPIRAN 4

CONTOH PAMFLET IKLAN *THE STADIUM FUTSAL CENTER*

THE STADIUM THE STADIUM THE STADIUM THE STADIUM THE STADIUM THE STADIUM THE STADIUM


Datang dan Buktikan
THE STADIUM FUTSAL CENTER
tetap yang terbaik
Harga terjangkau, fasilitas terlengkap, pelayanan terbaik

fasilitas





- ✿ 5 Lapangan standard FIFA dengan menggunakan rumput sintetis (yang pertama di Semarang) seperti yang digunakan oleh PSV Eindhoven dan Ajax Amsterdam FC
- ✿ Lokasi di tengah kota dan mudah di jangkau
- ✿ Meja Billiard **FREE**
- ✿ Full Musik
- ✿ Cafe yang dilengkapi dengan AC dan TV LCD
- ✿ Shower Air Panas
- ✿ Lapangan parkir yang luas

Tunggu apalagi...???
buruan booking sekarang...!!!

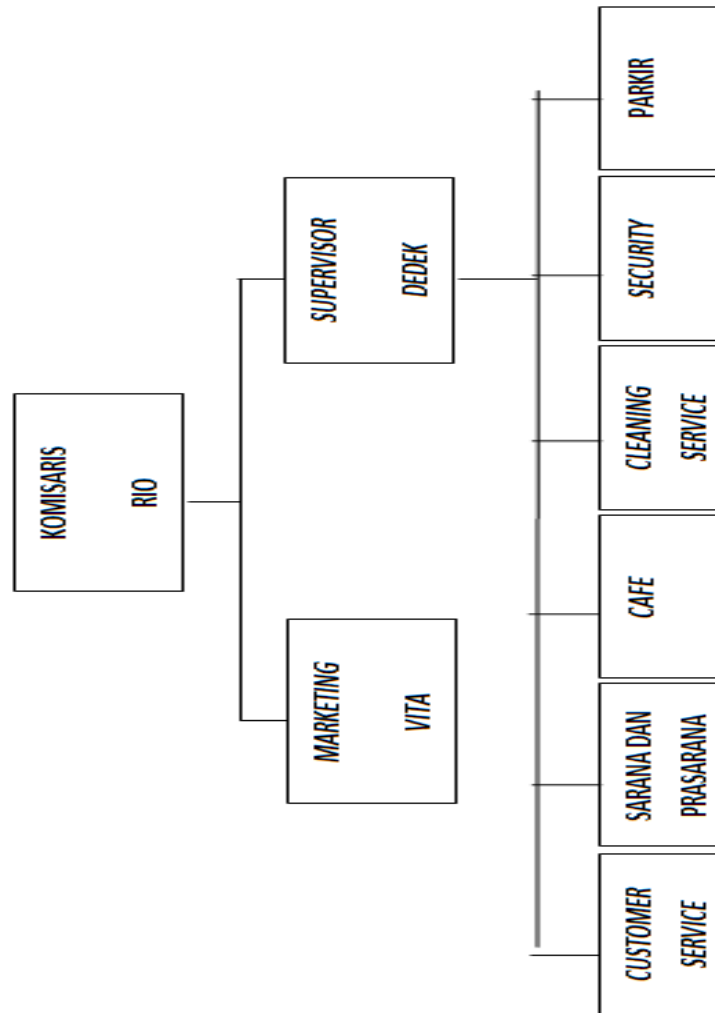


Jl. Raden Patah 81, Semarang 50126
 Phone : 024 - 356 5280
 Fax : 024 - 356 5281

LAMPIRAN 5

STRUKTUR ORGANISASI



LAMPIRAN 6

DAFTAR MEMBER AKTIF

Daftar member aktif The Stadium Futsal Center 2014 per Agustus-September 2014 :

Hari	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
Waktu							
08.00							Kertajaya
09.00							Kertajaya
10.00							Kertajaya
11.00						Purbadanarta	
12.00						Purbadanarta	
13.00						Purbadanarta	
14.00							
15.00							
16.00						Naga Sakti, Norwest	
17.00		TPKS		Indonesia Power		Naga Sakti, Norwest	
18.00	Honda Prima	TPKS		Indonesia Power			Ever Green
19.00	Honda Prima	TPKS, Siba Surya	Alex, BIL	Istana Mie	BII		Ever Green
20.00	Honda Prima	Siba Surya	Alex, BIL	Istana Mie	BII, Wanha 1	DIRS	
21.00		Siba Surya	Alex, BIL	D'LEU	BII, Wanha 1	DIRS, IBER	
22.00		Siba Surya	Alex	D'LEU	Wanha 1	IBER	
23.00			Essilor	Oto Finance			D'COST
24.00			Essilor				D'COST

LAMPIRAN 8

**RANCANGAN INSTRUMEN
KISI-KISI DAN PEDOMAN WAWANCARA**

Manajemen pengelolaan The Stadium Futsal Center Semarang tahun 2014
Kisi-kisi dalam pelaksanaan wawancara untuk *supervisor* adalah sebagai berikut:

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	PERNYATAAN
1	Perencanaan atau <i>Planning</i>	a. Tujuan b. Strategi c. Sasaran d. Sumber daya e. Pelaksana rencana	a) Pada saat ini, olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga Anda tertarik untuk mendirikan lapangan futsal. Kapan tempat futsal ini dibangun? Apa tujuan Anda dalam mendirikan lapangan futsal? Mengapa Anda tertarik mendirikan lapangan futsal? b) Mendirikan lapangan futsal membutuhkan strategi agar pengelolaan dapat terlaksana sesuai rencana. Apa keunggulan yang ditawarkan lapangan futsal ini? Bagaimana cara pemesanan lapangan di tempat futsal ini? Bagaimana jika pemesanan lapangan dibatalkan? Bagaimana strategi Anda agar lapangan futsal bisa bersaing dengan lapangan yang lain? c) Dalam mendirikan lapangan futsal pastinya mempunyai sasaran yang ingin dicapai secara maksimal agar

			<p>mendapatkan hasil yang memuaskan.</p> <p>bagaimana cara mempromosikan lapangan futsal agar dapat dikenal oleh masyarakat luas?</p> <p>berapa target jumlah pelanggan yang bermain futsal setiap harinya?</p> <p>berapa target pemasukan setiap harinya?</p> <p>d) Mendirikan lapangan futsal memerlukan berbagai sumber daya yang ada, meliputi manusia, dana, peralatan dan sebagainya.</p> <p>bagaimana cara perekrutan karyawan?</p> <p>Dari mana sumber dana untuk mendirikan lapangan futsal?</p> <p>Untuk apa saja pengeluaran dalam mendirikan lapangan futsal ini?</p> <p>bagaimana cara merawat sarana dan prasarana agar tetap terjaga kualitas agar terjaga keamanan oleh para pelanggan?</p> <p>e) Apa bentuk kegiatan (<i>event</i>) agar lapangan futsal bisa dikenal oleh masyarakat luas?</p> <p>bagaimana prosedur mengadakan event di tempat ini?</p>
--	--	--	--

2	Pengorganisasi an atau <i>Organizing</i>	a. Penyusunan b. Tugas-tugas c. Pengembangan an dan pemeliharaan d. Tanggung jawab e. Monitoring (koordinasi)	a) Dalam mendirikan lapangan futsal dibutuhkan penyusunan, baik menyusun anggota, kegiatan, dll. Bagaimana struktur organisasi lapangan futsal ini? Meliputi <i>supervisor</i> , pengelola (<i>supervisor</i>), karyawan. b) Mendirikan lapangan futsal membutuhkan karyawan. Apa saja pembagian kerja/tugas dari para karyawan? Karyawan bekerja dari jam berapa sampai jam berapa? Apakah karyawan disini sudah bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing? c) Agar lapangan futsal tetap terjaga kualitas sarana dan prasarana serta pelayanannya dibutuhkan perawatan dan pengembangan dari segi sarana prasarana dan pengembangan pelayanan dan pemasaran. Apa tindakan Anda terhadap sarana dan prasarana agar pelanggan bisa puas? Bagaimana cara mengembangkan informasi agar lapangan futsal bisa bersaing dengan lapangan
---	--	---	---

			<p>futsal yang lain?</p> <p>d) Dalam sebuah organisasi khususnya pengelolaan lapangan futsal, tanggung jawab dari berbagai elemen sangat penting khususnya para karyawan.</p> <p>Apa tanggung jawab masing-masing karyawan?</p> <p>e) Mendirikan lapangan futsal membutuhkan koordinasi antara <i>supervisor</i>, pengelola dan karyawan lainnya.</p> <p>Bagaimana bentuk koordinasi antar struktur organisasi?</p> <p>Berapa kali koordinasi dilaksanakan?</p>
3	Penyusunan personalia atau <i>Staffing</i>	<p>a. Seleksi</p> <p>b. Penempatan</p>	<p>a) Seorang <i>supervisor</i> tentunya tidak mudah menerima lowongan kerja sebagai karyawan</p> <p>Bagaimana cara perekrutan karyawan di lapangan futsal ini?</p> <p>b) Apakah ada kriteria khusus untuk penempatan, Misal yang bertugas di lobi, kantin, <i>cleaning service</i>, atau sebagai penanggungjawab lapangan, dll ?</p>

4	Pengarahan atau <i>Directing</i>	<p>a. Usaha</p> <p>b. Cara (teknik dan metode)</p> <p>c. Motivasi</p>	<p>a) Seorang <i>supervisor</i> terhadap bawahannya harus bisa menjaga keharmonisan agar dalam bekerja para karyawan bisa bekerja dengan baik.</p> <p> Apa usaha Anda dalam menjaga keharmonisan dengan para bawahan?</p> <p> Bagaimana usaha Anda terhadap karyawan agar bisa bekerja sesuai yang diharapkan?</p> <p>b) Menggerakkan atau mengarahkan karyawan membutuhkan cara-cara tertentu agar dapat bekerja dengan maksimal.</p> <p> Bagaimana cara agar karyawan bekerja dengan suasana yang menyenangkan?</p> <p> Apakah dengan memberikan gaji yang banyak, para karyawan bekerja dengan maksimal?</p> <p>c) Dalam menggerakkan karyawan/ bawahan apakah Anda sering menggunakan cara yang kasar (otoriter)? Kalau tidak apa cara yang sering Anda gunakan dalam menggerakkan bawahan?</p> <p> Bagaimana cara memotivasi karyawan dalam pengelolaan</p>
---	----------------------------------	---	---

			lapangan futsal?
5	Pengawasan atau <i>Controlling</i>	<p>a. Pemantauan</p> <p>b. Koreksi</p> <p>c. Pengamatan dan pengecekan</p> <p>d. Perbandingan kinerja dengan standar</p> <p>e. Perbaikan</p>	<p>a) Salah satu tugas dari <i>supervisor</i> adalah memantau kinerja para karyawan.</p> <p>Berapa kali Anda memantau karyawan pada saat bekerja?</p> <p>Apakah karyawan memberikan laporan rutin mengenai kegiatan yang sudah berlangsung setiap harinya?</p> <p>b) Bagaimana cara untuk menilai kinerja para karyawan?</p> <p>Apakah kinerja karyawan sampai saat ini cukup memuaskan?</p> <p>c) Jika ada sarana dan prasarana lapangan futsal yang sekiranya membutuhkan pembenahan, apakah yang Anda lakukan?</p> <p>d) Mengelola lapangan futsal tentunya sudah mempunyai standar/target di awal.</p> <p>Apakah target jumlah pelanggan yang semula direncanakan sudah tercapai?</p> <p>Apakah dengan menyediakan fasilitas yang memadai para pelanggan sudah puas dengan fasilitas yang ditawarkan?</p> <p>e) Bagaimana proses perbaikan dan tindakan apabila jumlah pelanggan yang semula</p>

			<p>direncanakan belum tercapai? Bagaimana proses perbaikan penyusunan rencana jika rencana belum tercapai? Jika pelanggan belum puas dengan fasilitas yang ditawarkan, apa tindakan Anda?</p>
--	--	--	---

LAMPIRAN 9

Kisi-kisi dalam pelaksanaan wawancara untuk *marketing* adalah sebagai berikut:

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	PERNYATAAN
1	Perencanaan atau <i>Planning</i>	a. Tujuan a. Strategi b. Sasaran c. Sumber daya d. Pelaksana a rencana	a) Pada saat ini, olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga banyak pengusaha tertarik untuk mendirikan lapangan futsal. Apa pendapat Anda tentang pengusaha yang mendirikan lapangan futsal? Jika usaha lapangan futsal dijadikan lahan untuk bisnis, apakah Anda setuju? b) Pengelolaan keuangan membutuhkan strategi agar pengelolaan dapat terlaksana sesuai rencana. Bagaimana strategi Anda agar lapangan futsal bisa bersaing dengan lapangan yang lain? c) Menurut anda apakah perencanaan bidang keuangan disini sudah baik? Kendala apa saja yang pernah dihadapi dalam mengelola keuangan di sini? d) Pengelolaan lapangan futsal memerlukan berbagai sumber

			<p>daya yang ada, meliputi manusia, dana, peralatan dan sebagainya.</p> <p>Apakah tugas Anda sebagai pengelola bidang keuangan di sini?</p> <p>Darimana saja sumber dana yang diperoleh untuk The Stadium Futsal Center ini?</p> <p>Untuk keperluan apa saja dana-dana yang diperoleh dari penyewaan lapangan futsal ini?</p> <p>e) Apa bentuk kegiatan (<i>event</i>) agar lapangan futsal bisa dikenal oleh masyarakat luas?</p> <p>Selain membuat kegiatan, apakah ada inovasi-inovasi dari pengelola yang dilakukan agar lapangan futsal bisa dikenal oleh masyarakat luas?</p>
2	Pengorganisasi an atau <i>Organizing</i>	<p>a. Penyusunan</p> <p>b. Tugas-tugas</p> <p>c. Pe ngemba- ngan dan pemelihara an</p> <p>d. Tanggung jawab</p>	<p>a) Dalam mengelola lapangan futsal dibutuhkan penyusunan, baik menyusun kegiatan, pemasukan, dll.</p> <p>Apakah kegiatan-kegiatan di lapangan futsal ini?</p> <p>Apakah dengan personil (struktur organisasi) yang ada ini sudah cukup untuk mengembangkan</p>

		e. Monitoring (koordinasi)	<p>lapangan futsal ini?</p> <p>b) Pengelola keuangan futsal tentunya mempunyai tugas. Apa saja pekerjaan/tugas Anda disini?</p> <p>anda bekerja dari jam berapa sampai jam berapa?</p> <p>c) Agar lapangan futsal tetap terjaga kualitas sarana dan prasarana serta pelayanannya dibutuhkan perawatan dan pengembangan dari segi sarana prasarana dan pengembangan pelayanan dan pemasaran.</p> <p>Apa tindakan Anda terhadap sarana dan prasarana agar pelanggan bisa puas?</p> <p>d) Apa tanggung jawab Anda sebagai pengelola keuangan?</p> <p>e) Pengelolaan keuangan membutuhkan koordinasi antara <i>supervisor</i>, pengelola dan karyawan lainnya.</p> <p>Bagaimana bentuk koordinasi antar struktur organisasi?</p> <p>Berapa kali koordinasi dilaksanakan?</p>
3	Penyusunan Personalia atau	a. Peran b. Seleksi	a) Sebagai pengelola keuangan, adakah peran serta Anda di

	<i>Staffing</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Orientasi b. Hadiah 	<p>dalam lapangan ?</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Adakah kriteria khusus untuk sebagai pengelola keuangan? a) Apakah ada orientasi atau latihan sebelumnya? b) Apakah ada penghargaan khusus untuk karyawan? c) Sudah berapa lama Anda bekerja di sini?
4	Pengarahan atau <i>Directing</i>	<ul style="list-style-type: none"> a) Usaha b) Cara (teknik dan metode) c) Motivasi 	<p>Seorang pengelola terhadap <i>supervisornya</i> harus bisa menjaga keharmonisan agar dalam bekerja Anda bisa bekerja dengan baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Apa usaha Anda dalam menjaga keharmonisan dengan <i>supervisor</i>? b) Bagaimana usaha Anda terhadap <i>supervisor</i> agar bisa bekerja sesuai yang diharapkan oleh <i>supervisor</i>? <p><i>Supervisor</i> dalam menggerakkan Anda tentunya menggunakan cara-cara tertentu agar Anda dapat bekerja dengan maksimal.</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Bagaimana cara <i>supervisor</i> memotivasi Anda agar Anda bekerja dengan suasana yang

			<p>menyenangkan?</p> <p>Apakah dengan diberikan gaji yang banyak, Anda bekerja dengan maksimal?</p> <p>a) <i>Supervisor</i> dalam menggerakkan Anda apakah sering menggunakan cara yang kasar (otoriter)? Kalau tidak cara apa yang sering <i>supervisor</i> gunakan dalam menggerakkan Anda?</p>
5	Pengawasan atau <i>Controlling</i>	<p>a) Pemantauan</p> <p>b) Koreksi</p> <p>c) Pemandangan kinerja dengan standar</p> <p>d) Perbaikan</p>	<p>a) Apakah setiap pemasukan maupun pengeluaran dana yang digunakan untuk keperluan The Stadium Futsal Center memiliki laporan?</p> <p>b) Apakah <i>supervisor</i> sering menilai dan memberi masukan kepada Anda dalam bekerja?</p> <p>c) Berapa kali <i>supervisor</i> datang ke lapangan untuk memberi masukan kepada Anda?</p> <p>d) Apakah target jumlah pelanggan yang semula direncanakan sudah tercapai?</p> <p>e) Bagaimana proses perbaikan dan tindakan</p>

			apabila jumlah pelanggan yang semula direncanakan belum tercapai?
--	--	--	---

LAMPIRAN 10

Kisi-kisi dalam pelaksanaan wawancara untuk pengelola sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	PERNYATAAN
1	Perencanaan atau <i>Planning</i>	a. Tujuan b. Strategi c. Sasaran d. Sumber daya e. Pelaksana rencana	<p>a. Pada saat ini, olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga banyak pengusaha tertarik untuk mendirikan lapangan futsal.</p> <p>Apa pendapat Anda tentang pengusaha yang mendirikan lapangan futsal?</p> <p>Jika usaha lapangan futsal dijadikan lahan untuk bisnis, apakah Anda setuju?</p> <p>b. Pengelolaan lapangan membutuhkan strategi agar pengelolaan dapat terlaksana sesuai rencana.</p> <p>Apa fasilitas yang ditawarkan lapangan futsal ini?</p> <p>Bagaimana strategi Anda agar lapangan futsal bisa bersaing dengan lapangan yang lain?</p> <p>c. Dalam mengelola lapangan futsal pastinya mempunyai sasaran yang ingin dicapai secara maksimal agar mendapatkan hasil yang memuaskan.</p>

			<p>Bagaimana cara mempromosikan lapangan futsal agar dapat dikenal oleh masyarakat luas?</p> <p>d. Pengelolaan lapangan futsal memerlukan berbagai sumber daya yang ada, meliputi manusia, dana, peralatan dan sebagainya.</p> <p>Apakah tugas Anda sebagai pengelola lapangan futsal ini?</p> <p>Untuk keperluan apa saja dana-dana yang diperoleh dari penyewaan lapangan futsal ini?</p> <p>Bagaimana cara merawat dan memelihara fasilitas dan sarana prasarana?</p> <p>e. Apa bentuk kegiatan (<i>event</i>) agar lapangan futsal bisa dikenal oleh masyarakat luas?</p> <p>Selain membuat kegiatan, apakah ada inovasi-inovasi dari pengelola yang dilakukan agar lapangan futsal bisa dikenal oleh masyarakat luas?</p>
2	Pengorganisasian atau <i>Organizing</i>	<p>a. Penyusunan</p> <p>b. Tugas-tugas</p> <p>c. Pengembangan dan pemeliharaan</p>	<p>a) Dalam mengelola lapangan futsal dibutuhkan penyusunan, baik menyusun kegiatan, pemasukan, dll.</p> <p>Apakah kegiatan-kegiatan di lapangan futsal ini?</p>

		<p>an</p> <p>d. Tanggung jawab</p> <p>e. Monitoring (koordinasi)</p>	<p>apakah dengan personil (struktur organisasi) yang ada ini sudah cukup untuk mengembangkan lapangan futsal ini?</p> <p>b) Pengelola lapangan futsal tentunya mempunyai tugas. apa saja pekerjaan/tugas Anda disini?</p> <p>anda bekerja dari jam berapa sampai jam berapa?</p> <p>c) Agar lapangan futsal tetap terjaga kualitas sarana dan prasarana serta pelayanannya dibutuhkan perawatan dan pengembangan dari segi sarana prasarana dan pengembangan pelayanan dan pemasaran.</p> <p>Apa tindakan Anda terhadap sarana dan prasarana agar pelanggan bisa puas?</p> <p>Bagaimana cara merawat dan memelihara sarana prasarana lapangan futsal ini?</p> <p>Bagaimana cara mengembangkan informasi agar lapangan futsal bisa bersaing dengan lapangan futsal yang lain?</p> <p>d) Dalam sebuah organisasi khususnya pengelolaan lapangan futsal, tanggung</p>
--	--	--	--

			<p>jawab dari berbagai elemen sangat penting khususnya para karyawan.</p> <p>Apa tanggung jawab Anda sebagai pengelola?</p> <p>e) Pengelolaan lapangan futsal membutuhkan koordinasi antara <i>supervisor</i>, pengelola dan karyawan lainnya.</p> <p>Bagaimana bentuk koordinasi antar struktur organisasi?</p> <p>Berapa kali koordinasi dilaksanakan?</p>
3	Penyusunan Personalia atau <i>Staffing</i>	<p>a. Seleksi</p> <p>b. Orientasi atau Latihan</p> <p>c. Hadiah</p>	<p>a. Apakah ada seleksi untuk bekerja sebagai pengelola sarana dan prasarana ?</p> <p>b. Apakah ada orientasi sebelumnya?</p> <p>c. Apakah ada penghargaan untuk karyawan?</p>
4	Pengarahan atau <i>Directing</i>	<p>a. Usaha</p> <p>b. Cara (teknik dan metode)</p> <p>c. Motivasi</p>	<p>a) Seorang pengelola terhadap <i>supervisornya</i> harus bisa menjaga keharmonisan agar dalam bekerja Anda bisa bekerja dengan baik.</p> <p>Apa usaha Anda dalam menjaga keharmonisan dengan <i>supervisor</i>?</p> <p>Bagaimana usaha Anda terhadap <i>supervisor</i> agar bisa bekerja</p>

			<p>sesuai yang diharapkan oleh <i>supervisor</i>?</p> <p>b) <i>Supervisor</i> dalam menggerakkan Anda tentunya menggunakan cara-cara tertentu agar Anda dapat bekerja dengan maksimal.</p> <p>Bagaimana cara <i>supervisor</i> memotivasi Anda agar Anda bekerja dengan suasana yang menyenangkan?</p> <p>Apakah dengan diberikan gaji yang banyak, Anda bekerja dengan maksimal?</p> <p>c) <i>Supervisor</i> dalam menggerakkan Anda apakah sering menggunakan cara yang kasar (otoriter)? Kalau tidak cara apa yang sering <i>supervisor</i> gunakan dalam menggerakkan Anda?</p>
5	Pengawasan atau <i>Controlling</i>	<p>a. Pemantauan</p> <p>b. Koreksi</p> <p>c. Pengamatan dan pengecekan</p> <p>d. Perbandingan kinerja dengan standar</p> <p>e. Perbaikan</p>	<p>a) Salah satu tugas dari pengelola adalah memantau fasilitas dan sarana prasarana. Bagaimana proses pemantauan fasilitas dan sarana prasarananya?</p> <p>b) Apakah <i>supervisor</i> sering menilai dan memberi masukan kepada Anda dalam bekerja?</p> <p>Berapa kali <i>supervisor</i> datang ke</p>

			<p>lapangan untuk memberi masukan kepada Anda?</p> <p>c) Jika ada sarana dan prasarana lapangan futsal yang sekiranya membutuhkan pembenahan, apakah yang Anda lakukan?</p> <p>d) Mengelola lapangan futsal tentunya sudah mempunyai standar/target di awal.</p> <p>Apakah target jumlah pelanggan yang semula direncanakan sudah tercapai?</p> <p>e) Bagaimana proses perbaikan dan tindakan apabila jumlah pelanggan yang semula direncanakan belum tercapai?</p>
--	--	--	---

LAMPIRAN 11

Kisi-kisi dalam pelaksanaan wawancara untuk bidang parkir adalah sebagai berikut:

No	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	PERNYATAAN
1.	Perencanaan atau Planning	1. Tujuan 2. Sasaran	<p>1. Pada saat ini, olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga banyak pengusaha tertarik untuk mendirikan lapangan futsal.</p> <p>a) Apa pendapat Anda tentang pengusaha yang mendirikan lapangan futsal?</p> <p>b) Jika usaha lapangan futsal dijadikan lahan untuk bisnis, apakah Anda setuju?</p> <p>2. Dalam mengelola lapangan futsal pastinya mempunyai sasaran yang ingin dicapai secara maksimal agar mendapatkan hasil yang memuaskan.</p> <p>Apakah sasaran pengguna parkir hanya pelanggan tempat futsal</p>

			saja?
2	Pengorganisasian atau Organizing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan 2. Tugas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa karyawan yang bertugas menjaga parkir di sini? 2. Bagaimana pembagian tugasnya?
3	Penyusunan personalia atau staffing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleksi 2. Orientasi 3. Hadiah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada seleksi untuk bekerja bidang parkir? 2. Apakah ada orientasi atau latihan sebelumnya? 3. Apakah ada penghargaan khusus untuk karyawan? 4. Sudah berapa lama Anda bekerja di sini? 5. Berapa gaji Anda tiap bulannya?
4	Penggerakan atau actuating	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala 2. Cara 3. Usaha 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adakah kendala-kendala saat bertugas? Apakah keamanan terjamin? 2. Bagaimana cara mengatasinya? 3. Berapa kali koordinasi dengan <i>supervisor</i> dan bidang keuangan dilakukan?

			<p>4. Seorang karyawan terhadap <i>supervisornya</i> harus bisa menjaga keharmonisan agar dalam bekerja Anda bisa bekerja dengan baik.</p> <p>a) Apa usaha Anda dalam menjaga keharmonisan dengan <i>supervisor</i>?</p> <p>b) Bagaimana usaha Anda terhadap <i>supervisor</i> agar bisa bekerja sesuai yang diharapkan oleh <i>supervisor</i>?</p>
5	Pengawasan atau controlling	<p>a. Pemantauan</p> <p>b. Perbaikan</p>	<p>1. Apakah <i>supervisor</i> sering menilai dan memberi masukan kepada Anda dalam bekerja?</p> <p>2. Menurut Anda adakah usaha yang perlu ditingkatkan lagi untuk The Stadium Futsal Center?</p>

LAMPIRAN 12

Kisi-kisi dalam pelaksanaan wawancara untuk *cafe* adalah sebagai berikut:

No	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	PERNYATAAN
1.	Perencanaan atau Planning	1. Tujuan 2. Strategi	<p>1. Pada saat ini, olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga banyak pengusaha tertarik untuk mendirikan lapangan futsal.</p> <p>Apa pendapat Anda tentang pengusaha yang mendirikan lapangan futsal?</p> <p>Jika usaha lapangan futsal dijadikan lahan untuk bisnis, apakah Anda setuju?</p> <p>2. Menurut Anda apakah fasilitas yang disediakan di <i>cafe</i> sudah mendukung?</p> <p>Apakah harga yang ditawarkan lebih murah atau standar dibandingkan tempat lain?</p>
2	Pengorganisasian atau Organizing	1. Penyusunan 2. Tugas-tugas 3. Tanggung	<p>1. Ada berapa karyawan yang</p>

		jawab	bertugas di <i>cafe</i> ini ? 2. Apa saja tugas di bidang <i>cafe</i> ? 3. Bagaimana pembagian tugasnya?
3	Penyusunan personalia atau staffing	1. Seleksi 2. Orientasi atau latihan 3. Hadiah	1. Apakah ada seleksi untuk bekerja bidang <i>cafe</i> ? 2. Apakah ada orientasi atau latihan sebelumnya? 3. Apakah ada penghargaan khusus untuk karyawan? 4. Sudah berapa lama Anda bekerja di sini? 5. Berapa gaji Anda tiap bulannya?
4	Penggerakan atau actuating	1. Kendala 2. Usaha 3. Cara	1. Adakah kendala-saat bertugas? 2. Bagaimana mengatasinya? 3. Seorang karyawan

			<p>terhadap <i>supervisomya</i> harus bisa menjaga keharmonisan agar dalam bekerja Anda bisa bekerja dengan baik.</p> <p>Apa usaha Anda dalam menjaga keharmonisan dengan <i>supervisor</i>?</p> <p>4. Bagaimana usaha Anda terhadap <i>supervisor</i> agar bisa bekerja sesuai yang diharapkan oleh <i>supervisor</i>?</p>
5	Pengawasan atau controlling	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemantauan 2. Koreksi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah <i>supervisor</i> sering menilai dan memberi masukan kepada Anda dalam bekerja? 2. Menurut Anda adakah usaha yang perlu ditingkatkan lagi untuk The Stadium Futsal Center?

LAMPIRAN 13

Kisi-kisi dalam pelaksanaan wawancara untuk *cleaning service* adalah sebagai berikut:

No	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	PERNYATAAN
1.	Perencanaan atau Planning	1.Tujuan	<p>1. Pada saat ini, olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga banyak pengusaha tertarik untuk mendirikan lapangan futsal.</p> <p>2. Apa pendapat Anda tentang pengusaha yang mendirikan lapangan futsal?</p> <p>3. Jika usaha lapangan futsal dijadikan lahan untuk bisnis, apakah Anda setuju?</p>
2	Pengorganisasian atau Organizing	<p>1.Penyusunan</p> <p>2.Tugas</p> <p>3.Tanggung jawab</p>	<p>1. Berapa karyawan yang bertugas di <i>cafe</i> ini ?</p> <p>2. Apa saja tugas di bidang <i>cafe</i>?</p> <p>3. Bagaimana pembagian tugasnya?</p>
3	Penyusunan personalia atau staffing	<p>1. Seleksi</p> <p>2. Orientasi atau latihan</p>	<p>1. Apakah ada seleksi untuk</p>

		3. Hadiah	<p>petugas kebersihan?</p> <p>2. Apakah ada orientasi atau latihan sebelumnya?</p> <p>3. Apakah ada penghargaan khusus untuk karyawan?</p> <p>4. Sudah berapa lama Anda bekerja di sini?</p> <p>5. Berapa gaji Anda tiap bulannya?</p>
4	Penggerakan atau actuating	<p>1. Kendala</p> <p>2. Usaha</p> <p>3. Cara</p>	<p>1. Adakah kendala-kendala saat bertugas?</p> <p>2. Seorang karyawan terhadap <i>supervisornya</i> harus bisa menjaga keharmonisan agar dalam bekerja Anda bisa bekerja dengan baik.</p> <p>Apa usaha Anda dalam menjaga keharmonisan dengan</p>

			<p><i>supervisor?</i></p> <p>3. Bagaimana usaha Anda terhadap <i>supervisor</i> agar bisa bekerja sesuai yang diharapkan oleh <i>supervisor?</i></p>
5	Pengawasan atau controlling	<p>1. Pemantauan</p> <p>2. Perbaikan</p>	<p>1. Apakah <i>supervisor</i> sering menilai dan memberi masukan kepada Anda dalam bekerja?</p> <p>2. Menurut Anda adakah usaha yang perlu ditingkatkan lagi untuk The Stadium Futsal Center?</p>

LAMPIRAN 14

Kisi-kisi dalam pelaksanaan wawancara untuk *member* (pelanggan) adalah sebagai berikut:

NO	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	PERNYATAAN
1	Perencanaan atau <i>Planning</i>	a. Tujuan b. Strategi c. Sasaran d. Sumber daya e. Pelaksana rencana	a) Pada saat ini, olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga banyak pengusaha mendirikan lapangan futsal. Apakah Anda setuju jika lapangan futsal dijadikan lahan untuk bisnis? b) Bermain futsal tentunya memilih lapangan futsal yang fasilitasnya memadai. Bagaimana pendapat Anda tentang pengadaan fasilitas di lapangan futsal ini? c) Sebelum menentukan tempat untuk berlatih dan bermain futsal, pastinya Anda sudah mengetahui terlebih dahulu tempat/lokasinya dimana. Menurut Anda apakah pengadaan lapangan futsal ini sudah banyak diketahui oleh masyarakat luas? d) Bermain futsal cukup menghabiskan uang yang tidak sedikit, tentunya Anda harus diberikan pelayanan yang

			<p>maksimal.</p> <p>apakah dalam bermain futsal Anda sudah dilayani dengan maksimal?</p> <p>apakah dengan membayar sewa gedung dengan jumlah sekian rupiah terlalu berat bagi Anda?</p> <p>bagaimana pendapat Anda tentang sarana prasarana di lapangan futsal ini?</p> <p>e) Bagaimana pendapat Anda tentang kegiatan (<i>event</i>) yang diadakan oleh pengelola lapangan futsal ini?</p>
2	<p>Pengorganisasi an atau <i>Organizing</i></p>	<p>a. Penyusunan</p> <p>b. Tugas-tugas</p> <p>c. Pengembangan dan pemeliharaan</p> <p>d. Tanggung jawab</p> <p>e. Monitoring (koordinasi)</p>	<p>a) Misalnya tim Anda ingin mencari lawan bertanding (<i>sparing</i>), tentunya Anda tinggal menghubungi pengelola untuk dicarikan lawan bertanding.</p> <p>apakah Anda sering dilayani untuk mencarikan lawan bertanding?</p> <p>b) Pelanggan dapat dibilang sebagai tamu/raja oleh pemilik/pengelola lapangan futsal.</p> <p>bagaimana tanggapan Anda terhadap pelayanan di lapangan futsal ini?</p> <p>c) Dalam bermain futsal tentunya perlu merasa aman dan nyaman terkait dengan sarana</p>

			<p>prasarana yang disediakan oleh pengelola lapangan futsal.</p> <p>apa pendapat Anda terhadap sarana prasarana serta fasilitasnya?</p> <p>d) Apakah dalam pelayanannya, pengelola sudah melayani sesuai yang Anda harapkan?</p> <p>e) Terkait dengan pelayanan, sarana prasarana, fasilitas, dll yang sekiranya itu membuat Anda kurang nyaman bermain futsal di lapangan ini.</p> <p>Apakah Anda sering diajak berbicara (<i>sharing</i>) dengan pengelola lapangan futsal?</p>
3	Penyusunan Personalia atau <i>staffing</i>	<p>a. Kriteria</p> <p>b. Seleksi</p>	<p>a) Sebagai pelanggan, apa pendapat Anda tentang karyawan di tempat futsal ini?</p> <p>Apakah sudah mampu bekerja sesuai bidangnya dengan baik?</p> <p>b) Menurut Anda, apakah perlu kriteria khusus untuk bekerja sebagai karyawan di tempat ini?</p>
4	Pengarahan atau <i>Directing</i>	<p>a. Usaha</p> <p>b. Cara (teknik dan metode)</p> <p>c. Motivasi</p>	<p>Sebagai pelanggan yang menginginkan pelayanan yang memuaskan.</p> <p>a) Apakah pengelola lapangan</p>

			<p>futsal melayani dengan ramah dan maksimal?</p> <p>b) Apakah cara yang digunakan oleh pengelola lapangan futsal dalam pelayanan sudah tepat?</p> <p>c) Bagaimana tanggapan Anda terhadap cara pelayanan di lapangan futsal ini?</p>
5	Pengawasan atau <i>Controlling</i>	<p>a. Pemantauan</p> <p>b. Koreksi</p> <p>c. Pengamatan dan pengecekan</p> <p>d. Perbandingan kinerja dengan standar</p> <p>e. Perbaikan</p>	<p>alam bermain futsal tentunya perlu merasa aman dan nyaman terkait dengan sarana prasarana yang disediakan oleh pengelola lapangan futsal, karena biaya sewa lapangan tidak murah.</p> <p>a) Apakah Anda pernah merasa dijaga keamanan dan kenyamanan dalam bermain futsal?</p> <p>b) Apakah biaya sewa lapangan terlalu mahal menurut Anda?</p> <p>c) Jika ada sarana dan prasarana lapangan futsal yang sekiranya membutuhkan pembenahan karena itu menyangkut keselamatan, apakah pengelola langsung membenahi atau memperbaiki?</p> <p>d) Menurut Anda apakah pelanggan di lapangan futsal ini sudah cukup banyak? Karena</p>

			<p>jika banyak, tim Anda akan mudah untuk mencari lawan bertanding.</p> <p>e) Jika ada sarana prasarana yang rusak, apakah pengelola segera memperbaikinya?</p>
--	--	--	---

LAMPIRAN 15**Hasil Wawancara****Pertanyaan untuk *Supervisor***

1. Pada saat ini, olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga Anda tertarik untuk mendirikan lapangan futsal.
 - a) Kapan tempat futsal ini dibangun?
 - b) Apa tujuan Anda dalam mendirikan lapangan futsal?
 - c) Mengapa Anda tertarik mendirikan lapangan futsal?
2. Mendirikan lapangan futsal membutuhkan strategi agar pengelolaan dapat terlaksana sesuai rencana.
 - a) Apa keunggulan yang ditawarkan lapangan futsal ini?
 - b) Bagaimana strategi Anda agar lapangan futsal bisa bersaing dengan lapangan yang lain?
3. Bagaimana cara pemesanan lapangan di tempat futsal ini?
Bagaimana jika pemesanan lapangan dibatalkan?
4. Dalam mendirikan lapangan futsal pastinya mempunyai sasaran yang ingin dicapai secara maksimal agar mendapatkan hasil yang memuaskan.
 - a) Bagaimana cara mempromosikan lapangan futsal agar dapat dikenal oleh masyarakat luas?
 - b) Berapa target jumlah pelanggan yang bermain futsal setiap harinya?
 - c) Berapa target pemasukan setiap harinya?
5. Mendirikan lapangan futsal memerlukan berbagai sumber daya yang ada, meliputi manusia, dana, peralatan dan sebagainya.
 - a) Bagaimana cara perekrutan karyawan?
 - b) Dari mana sumber dana untuk mendirikan lapangan futsal?
 - c) Untuk apa saja pengeluaran dalam mendirikan lapangan futsal ini?

- d) Bagaimana cara merawat sarana dan prasarana agar tetap terjaga kualitas agar terjaga keamanan oleh para pelanggan?
6. Apa bentuk kegiatan (*event*) agar lapangan futsal bisa dikenal oleh masyarakat luas?
 7. Mendirikan lapangan futsal membutuhkan karyawan.
 - a) Apa saja pembagian kerja/tugas dari para karyawan?
 - b) Karyawan bekerja dari jam berapa sampai jam berapa?
 8. Agar lapangan futsal tetap terjaga kualitas sarana dan prasarana serta pelayanannya dibutuhkan perawatan dan pengembangan dari segi sarana prasarana dan pengembangan pelayanan dan pemasaran.
 - a) Apa tindakan Anda terhadap sarana dan prasarana agar pelanggan bisa puas?
 - b) Bagaimana cara mengembangkan informasi agar lapangan futsal bisa bersaing dengan lapangan futsal yang lain?
 9. Dalam sebuah organisasi khususnya pengelolaan lapangan futsal, tanggung jawab dari berbagai elemen sangat penting khususnya para karyawan.
 Apa tanggung jawab masing-masing karyawan?
 10. Mendirikan lapangan futsal membutuhkan koordinasi antara *supervisor*, pengelola dan karyawan lainnya.
 - a) Bagaimana bentuk koordinasi antar struktur organisasi?
 - b) Berapa kali koordinasi dilaksanakan?
 11. Seorang manajer tentunya tidak mudah menerima lowongan kerja sebagai karyawan
 - a) Bagaimana cara perekrutan karyawan di lapangan futsal ini?
 - b) Apakah ada kriteria khusus untuk penempatan, misal yang bertugas di lobi, kantin, *cleaning service*, atau sebagai penanggungjawab lapangan, dll ?

12. Menggerakkan atau mengarahkan karyawan membutuhkan cara-cara tertentu agar dapat bekerja dengan maksimal.
 - a) Bagaimana cara agar karyawan bekerja dengan suasana yang menyenangkan?
 - b) Apakah dengan memberikan gaji yang banyak, para karyawan bekerja dengan maksimal?
13. Bagaimana cara memotivasi karyawan dalam pengelolaan lapangan futsal?
14. Salah satu tugas dari *supervisor* adalah memantau kinerja para karyawan.
 - a) Berapa kali Anda memantau karyawan pada saat bekerja?
 - b) Apakah karyawan memberikan laporan rutin mengenai kegiatan yang sudah berlangsung setiap harinya?
15. Jika ada sarana dan prasarana lapangan futsal yang sekiranya membutuhkan pembenahan, apakah yang Anda lakukan?
16. Mengelola lapangan futsal tentunya sudah mempunyai standar/target di awal.
 - a) Apakah target jumlah pelanggan yang semula direncanakan sudah tercapai?
 - b) Apakah dengan menyediakan fasilitas yang memadai para pelanggan sudah puas dengan fasilitas yang ditawarkan?
17. Bagaimana proses perbaikan dan tindakan apabila jumlah pelanggan yang semula direncanakan belum tercapai?
18. Jika pelanggan belum puas dengan fasilitas yang ditawarkan, apa tindakan Anda?

Supervisor : Bapak Dedek

1. Tempat futsal ini dibangun pada tahun 2007 dan mulai beroperasi pada Januari 2008. Tujuan disamping bisnis pada waktu itu untuk

pembinaan karena pada tahun 2008 lapangan futsal masih sedikit. Karena pada tahun 2008 itu bisnis futsal sangat menjanjikan.

2. Kalau untuk keunggulan, karena di sini waktu itu lapangan futsal di Semarang belum banyak. Selain rumput bagus, lapangan luas, parkir luas, ada meja billiard, shower air panas, dll. Dengan fasilitas ini kita yakin bisa bersaing karena di Semarang belum ada fasilitas yang menyamai di Stadium ini
3. Untuk pemesanan lapangan kita kan ada member, kalau member kan sudah rutin, sudah punya jadwal, ada yang via telp dan bbm. Kalau non-member biasanya pembatalan 1 hari sebelum pelaksanaan, kalau non-member kan dikenakan dp dulu.
4. Untuk promosi kita ada Koran, facebook, twitter, ada juga kita bekerjasama dengan operator seluler yang mereka akan menginfokan ke jaringan-jaringan mereka sendiri. Kalau target kita ada 5 lapangan target 1 lapangan 7 jam per hari. Dan sampai saat ini target tercapai pemasukannya. Memang kalau masalah uang kita tidak dipublikasikan.
5. Lamaran yang masuk kita seleksi, akan kita lihat tergantung job nya masing-masing, ada seleksi juga.

Untuk Futsal Stadium sendiri ada sahamnya. Jadi ada beberapa pemegang saham, rapat pemegang sahamnya satu tahun sekali.

6. Untuk mendirikan, pengeluaran terutama rumput. Yang jelas rumput, rumput kan mahal. Di samping nilai inves bangunan, rumput, property, dll.

Kalau perawatan rumput dan sarana prasarana kita ada sendiri yang mengurus itu. Untuk rumput, penambahan karet, untuk property kita ada perawatan secara berkala.

7. Untuk sarana prasarana kita perbaikan secara rutin, pengelolaan secara rutin. Kalau ada yang rusak biasanya langsung kita ganti.
8. Mereka punya komunikasi sendiri-sendiri. Jadi misalkan untuk sarana dan prasarana biasanya dia koordinasi dengan supervisor

apa yang harus diganti. Kalau untuk customer service dan café, mereka berkoordinasi dengan bagian keuangan di bagian marketing.

Koordinasi dilakukan setiap hari.

9. Tidak ada kriteria khusus untuk penempatan karyawan, tergantung kebutuhan
10. Usaha dalam menjaga keharmonisan dengan karyawan biasanya sebulan sekali ada meeting bersama seluruh karyawan.

Control dan pengawasan dilakukan setiap hari agar karyawan bekerja sesuai yang diharapkan.

Kalau untuk itu namanya pekerjaan pasti ada titik jenuhnya. Mereka ada hari khusus untuk libur, untuk satu minggu libur sekali agar tidak jenuh.

11. Motivasi biasanya ya itu tadi dalam satu bulan sekali ada meeting bersama, dari situ kita bicarakan apa kekurangan dan kebutuhan, dari situ kita mengetahui apa yang diperlukan.
12. Setiap hari selalu dipantau.

Untuk laporan biasanya hal-hal yang diluar standard operasional mereka baru melakukan laporan, kalau sudah sesuai dengan operasional sesuai job nya tidak memberikan laporan.

13. Kalau penilaian karyawan sejauh ini ya dari kedisiplinan, dari tingkat kehadiran, tingkat bersosialisasi dengan member
14. Tidak semua karyawan disiplin, kita akan memberikan semacam teguran sampai ke surat peringatan.
15. Setiap ada kerusakan dan kesempatan ya kita langsung benahi, tapi apabila ada property yang belum siap ya menunggu sampai siap.
16. Target sampai saat ini tercapai
17. Sampai saat ini rata-rata puas. Dan member-member di sini sebagian besar adalah member lama, mereka masih bertahan.

18. Kita tidak bisa memuaskan seluruh pelanggan, pasti ya ada satu dua pelanggan yang kurang puas. Kita beri pengertian-pengertian, kalau memang mereka bisa menerima. Tapi ya ada satu dua pelanggan yang pindah ke tempat lain.

Pertanyaan untuk *marketing* atau bidang keuangan

1. Pada saat ini, olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga banyak pengusaha tertarik untuk mendirikan lapangan futsal.

Apa pendapat Anda tentang pengusaha yang mendirikan lapangan futsal?

Jika usaha lapangan futsal dijadikan lahan untuk bisnis, apakah Anda setuju?

2. Pengelolaan keuangan membutuhkan strategi agar pengelolaan dapat terlaksana sesuai rencana.

Bagaimana strategi Anda agar lapangan futsal bisa bersaing dengan lapangan yang lain?

3. Menurut anda apakah perencanaan bidang keuangan disini sudah baik?

4. Kendala apa saja yang pernah dihadapi dalam mengelola keuangan di sini?

5. Pengelolaan lapangan futsal memerlukan berbagai sumber daya yang ada, meliputi manusia, dana, peralatan dan sebagainya.

Apakah tugas Anda sebagai pengelola bidang keuangan di sini?

6. Darimana saja sumber dana yang diperoleh untuk The Stadium Futsal Center ini?

7. Untuk keperluan apa saja dana-dana yang diperoleh dari penyewaan lapangan futsal ini?

8. Apakah dengan personil (struktur organisasi) yang ada ini sudah cukup untuk mengembangkan lapangan futsal ini?

9. Sebagai pengelola di bidang keuangan tentunya mempunyai tugas. Apa saja pekerjaan/tugas Anda disini?
10. Anda bekerja dari jam berapa sampai jam berapa?
11. Apa tanggung jawab Anda sebagai pengelola keuangan?
12. Pengelolaan keuangan membutuhkan koordinasi antara *supervisor*, pengelola dan karyawan lainnya.
 - a) Bagaimana bentuk koordinasi antar struktur organisasi?
 - b) Berapa kali koordinasi dilaksanakan?
13. Sebagai pengelola keuangan, adakah peran serta Anda di dalam lapangan?
14. Seorang pengelola terhadap *supervisornya* harus bisa menjaga keharmonisan agar dalam bekerja Anda bisa bekerja dengan baik.
 - a) Apa usaha Anda dalam menjaga keharmonisan dengan *supervisor*?
 - b) Bagaimana usaha Anda terhadap *supervisor* agar bisa bekerja sesuai yang diharapkan oleh *supervisor*?
15. *Supervisor* dalam menggerakkan Anda tentunya menggunakan cara-cara tertentu agar Anda dapat bekerja dengan maksimal.
 - a) Bagaimana cara *supervisor* memotivasi Anda agar Anda bekerja dengan suasana yang menyenangkan?
 - b) Apakah dengan diberikan gaji yang banyak, Anda bekerja dengan maksimal?
16. Apakah setiap pemasukan maupun pengeluaran dana yang digunakan untuk keperluan The Stadium Futsal Center memiliki laporan?
17. Apakah *supervisor* sering menilai dan memberi masukan kepada Anda dalam bekerja?
Berapa kali *supervisor* datang ke lapangan untuk memberi masukan kepada Anda?
18. Apakah target jumlah pelanggan yang semula direncanakan sudah tercapai?

19. Bagaimana proses perbaikan dan tindakan apabila jumlah pelanggan yang semula direncanakan belum tercapai?

Bidang marketing: Vita

1. Setuju
2. Ya strategi agar lapangan futsal bisa bersaing dengan yang lain kita harus memperbanyak promosi.
3. Perencanaan bidang keuangan di sini sudah baik
4. Untuk kendala dalam mengelola keuangan sendiri tidak ada
5. Yang pasti mengelola pemasukan dan pengeluaran keuangan
6. Sumber dana yang diperoleh ya dari penyewaan lapangan, café, pemasukan parker, dan *branding product*.
7. Dana-dana yang didapat ini diantaranya untuk gaji karyawan, pembayaran listrik, pembayaran pajak, perbaikan dan pembelian property yang rusak, dll.
8. Inovasi dari pengelola agar tempat futsal ini dikenal masyarakat luas ya dengan berbagai promo dan hadiah.
9. Dengan karyawan yang ada saat ini menurut Saya sudah cukup
10. Mengelola keuangan, dari jam 08.00 – 16.00 WIB
11. Perawatan secara berkala
12. Bertanggungjawab memberi laporan ke pemegang saham
13. Koordinasi biasanya dengan *customer service* dan bagian café dilakukan setiap hari.
14. Semua sudah ada tanggungjawabnya masing-masing.
15. Tidak ada kriteria khusus dalam bidang keuangan, namun tetap ada seleksi khusus dari sini
16. Untuk menjaga keharmonisan dengan selalu berkomunikasi dan selalu memberikan laporan secara transparan.
17. Motivasi dilakukan oleh supervisor dengan mengadakan pertemuan-pertemuan secara berkala.

18. Iya. itu pasti. Setiap pengeluaran dan pemasukan harus memiliki laporan.

19. Targetnya sudah tercapai.

Pertanyaan untuk *Customer Service*

1. Pada saat ini, olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga banyak pengusaha tertarik untuk mendirikan lapangan futsal.
 - a. Apa pendapat Anda tentang pengusaha yang mendirikan lapangan futsal?
 - b. Jika usaha lapangan futsal dijadikan lahan untuk bisnis, apakah Anda setuju?
2. Dalam mengelola lapangan futsal pastinya mempunyai sasaran yang ingin dicapai secara maksimal agar mendapatkan hasil yang memuaskan.
Berapa target jumlah pelanggan yang bermain futsal setiap harinya?
Berapa target pemasukan setiap harinya?
3. Bagaimana cara pemesanan lapangan futsal di The Stadium Futsal Center ini?
4. Bagaimana jika pemesanan lapangan dibatalkan?
5. Apakah target pemesanan sudah tercapai setiap harinya?
6. Sebagai petugas *Customer Service*, apa saja tugas Anda di sini?
7. Ada berapa karyawan yang bekerja di bagian *Customer Service*?
8. Bagaimana cara pembagian tugasnya?
9. Sudah berapa lama Anda bekerja di sini?
10. Apa peran Anda di sini dalam mengembangkan informasi agar lapangan futsal bisa bersaing dengan lapangan futsal yang lain?
11. Menurut Anda, apakah promosi yang dilakukan saat ini sudah tepat?
12. Berapa kali koordinasi dengan manajer dan bidang keuangan dilakukan?

13. Seorang karyawan terhadap manajernya harus bisa menjaga keharmonisan agar dalam bekerja Anda bisa bekerja dengan baik.

Apa usaha Anda dalam menjaga keharmonisan dengan manajer?

Bagaimana usaha Anda terhadap manajer agar bisa bekerja sesuai yang diharapkan oleh manajer?

14. Apakah manajer sering menilai dan memberi masukan kepada Anda dalam bekerja?

15. Menurut Anda adakah usaha yang perlu ditingkatkan lagi untuk The Stadium Futsal Center?

Bagian Customer Service : Solikhin

1. Ya bagus, menjanjikan karena banyak peminatnya.

Iya Setuju

2. Minimal 20 jam pemakaian

Kurang lebihnya Rp. 2.000.000,00 per hari

3. Via *sms* atau telepon, *blackberry messenger*, *twitter*.

4. Kalau sudah dp, tetapi tidak datang maka akan hangus.konfirmasi harus pasti, biasanya pembatalan 1hari sebelumnya.

5. Sudah

6. Saya ya melayani yang datang atau yang memesan lapangan

7. Ada 3 karyawan.

8. Pagi dari pukul 08.00 sampai 16.00, sore pukul 16.00 sampai 00.00 WIB. Yang satu sebagai cadangan yang juga merangkap di bagian café.

9. Kurang lebih sudah 3 tahun

10. Gaji Saya Rp. 1.000.000,00 per bulannya

11. Ya harus pintar menarik *customer*

12. Sudah, dengan fasilitas yang ada Saya rasa sudah cukup

13. Satu bulan sekali diadakan *meeting* bersama

14. Setiap ada problem langsung diajukan

15. Kalau kurang disiplin pasti ditegur.

Pertanyaan untuk pengelola sarana dan prasarana

1. Pada saat ini, olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga banyak pengusaha tertarik untuk mendirikan lapangan futsal.
 - a) Apa pendapat Anda tentang pengusaha yang mendirikan lapangan futsal?
 - b) Jika usaha lapangan futsal dijadikan lahan untuk bisnis, apakah Anda setuju?
2. Pengelolaan lapangan futsal memerlukan berbagai sumber daya yang ada, meliputi manusia, dana, peralatan dan sebagainya.
 - a) Apakah tugas Anda sebagai pengelola lapangan futsal ini?
 - b) Untuk keperluan apa saja dana-dana yang diperoleh dari penyewaan lapangan futsal ini?
 - c) Bagaimana cara merawat dan memelihara fasilitas dan sarana prasarana?
3. *Supervisor* dalam menggerakkan Anda Pengelolaan lapangan membutuhkan strategi agar pengelolaan dapat terlaksana sesuai rencana.
 - a) Apa fasilitas yang ditawarkan lapangan futsal ini?
 - b) Bagaimana strategi Anda agar lapangan futsal bisa bersaing dengan lapangan yang lain?
4. Pengelola lapangan futsal tentunya mempunyai tugas.
 - a) Apa saja pekerjaan/tugas Anda disini?
 - b) Anda bekerja dari jam berapa sampai jam berapa?
5. Apa bentuk kegiatan (*event*) agar lapangan futsal bisa dikenal oleh masyarakat luas?
6. Selain membuat kegiatan, apakah ada inovasi-inovasi dari pengelola yang dilakukan agar lapangan futsal bisa dikenal oleh masyarakat luas?
7. Agar lapangan futsal tetap terjaga kualitas sarana dan prasarana serta pelayanannya dibutuhkan perawatan dan pengembangan

dari segi sarana prasarana dan pengembangan pelayanan dan pemasaran.

- a) Apa tindakan Anda terhadap sarana dan prasarana agar pelanggan bisa puas?
 - b) Bagaimana cara merawat dan memelihara sarana prasarana lapangan futsal ini?
 - c) Bagaimana cara mengembangkan informasi agar lapangan futsal bisa bersaing dengan lapangan futsal yang lain?
8. Pengelolaan lapangan futsal membutuhkan koordinasi antara *supervisor*, pengelola dan karyawan lainnya.
 - a) Bagaimana bentuk koordinasi antar struktur organisasi?
 - b) Berapa kali koordinasi dilaksanakan?
 9. Bagaimana cara *supervisor* memotivasi Anda agar Anda bekerja dengan suasana yang menyenangkan?
 10. Apakah *supervisor* sering menilai dan memberi masukan kepada Anda dalam bekerja?
 11. Berapa kali *supervisor* datang ke lapangan untuk memberi masukan kepada Anda?
 12. Jika ada sarana dan prasarana lapangan futsal yang sekiranya membutuhkan pembenahan, apakah yang Anda lakukan?
 13. Bagaimana proses perbaikan dan tindakan apabila jumlah pelanggan yang semula direncanakan belum tercapai?

Bidang sarana dan prasarana : Bapak Asin

1. Menurut pendapat Saya tentang pengusaha tertarik mendirikan lapangan futsal ya bagus, akan menambah pemain-pemain futsal yang berprestasi.
2. Saya di bagian teknisi atau sarpras dalam menjaga keharmonisan ya dengan menjalankan apa yang diperintahkan, menjaga dan merawat lapangan, dan komunikasi tetap lancar. Selain itu ya bekerja dengan disiplin dan tepat waktu.

3. Fasilitas yang ditawarkan di tempat futsal ini antara lain shower air hangat, café, billiard, dll.
4. Tugas Saya sebagai teknisi ya merawat dan memperbaiki agar lapangan tetap baik, kemudian ramah terhadap konsumen.
5. Bentuk *event* ya seperti Djarum Super.
6. Ya dengan merawat dan memperbaiki lapangan bila terjadi kerusakan. Di sini Saya bekerja dari pukul 08.00 sampai 16.00 WIB
7. Untuk koordinasi antar karyawan berlangsung baik dan lancar. Koordinasi dilakukan setiap hari.
8. Supervisor selalu memberikan pengarahan kepada karyawan, juga menegur apabila ada karyawan yang kurang disiplin
9. Ya, seringkali jika Saya ada kesalahan atau kekurangan Saya ditegur. Tapi ya Saya mengakui keterbatasan Saya.
10. Supervisor memantau kinerja karyawannya setiap hari begitu juga dengan sarana dan prasarananya.
11. Jika ada sarana dan prasarana yang sekiranya membutuhkan pembenahan, ya kami akan langsung segera memperbaiki, kecuali bila ada property yang belum siap, ya menunggu sampai ada.
12. Sepertinya target pelanggan sudah tercapai.
13. Sejauh ini sepertinya sudah tercapai.

Pertanyaan untuk petugas parkir

1. Apakah sasaran pengguna parkir hanya pelanggan tempat futsal saja?
2. Apakah keamanan area parkir terjamin?
3. Ada berapa karyawan yang bertugas menjaga parkir di sini?
4. Bagaimana pembagian tugasnya?
5. Sudah berapa lama Anda bekerja di sini?
6. Berapa gaji tiap bulannya ?
7. Adakah kendala-kendala yang terjadi saat bertugas?
8. Berapa kali koordinasi dengan manajer dan bidang keuangan dilakukan?
9. Apakah manajer sering menilai dan memberi masukan kepada Anda dalam bekerja?
10. Menurut Anda adakah usaha yang perlu ditingkatkan lagi untuk The Stadium Futsal Center?

Bidang Parkir : Mbak Lusi

1. Di sini sasaran pengguna parker tidak hanya untuk pelanggan futsal saja, dari lain-lain tempat juga.
2. Untuk keamanan kadang tidak terjamin, misal ada helm yang hilang.
3. Ada 2 karyawan di bidang parkir.
4. Yang pagi dari jam 07.00 sampai 16.00 WIB, dan 16.00 sampai 00.00 WIB, tergantung selesai member.
5. Saya sudah 4 tahun di sini.
6. Gaji Rp.650.000,00 per bulannya
7. Untuk kendala-kendala saat bertugas biasanya kalau hujan itu banjir, pelanggan banyak yang mengeluh.
8. Supervisor dalam menilai kinerja ya dengan memberi nasehat dan menegur jika ada kesalahan dari kami.

9. Koordinasi dengan bagian keuangan ya dilakukan setiap hari. Untuk laporan keuangan ya selesai kerja langsung lapor.
10. Usaha yang perlu ditingkatkan lagi menurut Saya ya khususnya untuk peninggian area parkir karena sering banjir jika hujan, dan pelanggan menjadi sedikit.

Pertanyaan untuk bagian *Cafe*

1. Apa pendapat Anda tentang pengusaha yang mendirikan lapangan futsal?
2. Jika usaha lapangan futsal dijadikan lahan untuk bisnis, apakah Anda setuju?
3. Menurut Anda, bagaimana fasilitas *cafe* di sini?
4. Apa saja yang disediakan atau dijual di *cafe* ini?
5. Apakah kebutuhan pelanggan sudah terpenuhi dengan penjualan di sini ?
6. Ada berapa karyawan yang bertugas di *cafe* ini ?
7. Apa saja tugas di bidang *cafe*?
8. Bagaimana pembagian tugasnya?
9. Bagaimana dengan laporannya? Apakah koordinasi dengan bagian keuangan dilakukan setiap hari?
10. Sudah berapa lama Anda bekerja di sini?
11. Menurut Anda apakah fasilitas yang disediakan di *cafe* sudah mendukung?
12. Apakah harga yang ditawarkan lebih murah atau standar dibandingkan tempat lain?
13. Berapa kali koordinasi dengan manajer dan bidang keuangan dilakukan?
14. Seorang karyawan terhadap manajernya harus bisa menjaga keharmonisan agar dalam bekerja Anda bisa bekerja dengan baik. Apa usaha Anda dalam menjaga keharmonisan dengan manajer?

15. Apakah manajer sering menilai dan memberi masukan kepada Anda dalam bekerja?
16. Menurut Anda adakah usaha yang perlu ditingkatkan lagi untuk The Stadium Futsal Center?

Bidang Café : Mbak Erna

1. 1 .Pengusaha yang mendirikan lapangan futsal ya bagus.
2. Ya setuju kalau untuk bisnis
3. Fasilitas di café ini menurut Saya lengkap. Ada tv, kipas angin, ac, meja dan kursi.
4. Yang dijual ya bermacam-macam, terutama makanan dan minuman ringan
5. Menurut Saya kebutuhan pelanggan sudah terpenuhi.
6. Karyawan yang di bagian café ada tiga.
7. Ada di bagian café, ada bagian gudang, dan satu lagi buat cadangan kalau ada yang berhalangan atau ganti shift.
8. Pembagian tugas sendiri dari jam 08.00 sampai 16.00, kemudian dari jam 16.00 sampai 21.00
9. koordinasi dengan bagian keuangan atau marketing dilakukan setiap hari.
10. Saya bekerja di sini baru 4 bulan.
11. Gaji yang Saya peroleh Rp. 850.000,00 setiap bulannya.
12. Menurut Saya fasilitas yang disediakan café ini ya sudah sangat mendukung.
13. Untuk harga di sini sama dengan di luar.
14. Usaha untuk menjaga keharmonisan ya tetap menjaga sopan santun, disiplin
15. supervisor sendiri tidak begitu sering memberi masukan kepada Saya karena lebih banyak berkoordinasi dengan marketing.
16. Sepertinya sudah cukup.

Pertanyaan untuk bagian kebersihan atau *cleaning service*

1. Apa peran dan tugas Anda sebagai petugas kebersihan di sini ?
2. Apakah Supervisor mengawasi langsung terhadap kegiatan ini ?
3. Bagaimana cara supervisor memotivasi bawahannya ?
4. Adakah evaluasi rutin setelah karyawan melaksanakan tugas setelah tempat futsal tutup?
5. Sudah berapa lama Anda bekerja di sini ?
6. Berapa gaji setiap bulannya ?
7. Apakah menurut Anda system dan proses manajemen di sini sudah baik ?

Bidang *Cleaning Service* : Bapak Kluwung

1. Peran Saya di sini sebagai OB
2. Supervisor ya ga ngawasi tapi biasanya ngasih saran. Ya tahu sendirilah mbak tugasnya apa, ya nyapu, ngepel.
3. Ya motivasi
4. Kita tahu tugasnya kita apa, itu tanggungjawab masing-masing
5. Saya sudah 5 tahun bekerja di sini.
6. Gaji Rp. 750.000,00 tiap bulannya
7. Kalau system manajemennya menurut Saya sudah baik dari dulu.

Pertanyaan untuk Pelanggan (*Member*)

1. Pada saat ini, olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga banyak pengusaha mendirikan lapangan futsal.
Apa Anda setuju jika lapangan futsal dijadikan lahan untuk bisnis?
2. Bermain futsal tentunya memilih lapangan futsal yang fasilitasnya memadai.
Bagaimana pendapat Anda tentang pengadaan fasilitas di lapangan futsal ini?
3. Sebelum menentukan tempat untuk berlatih dan bermain futsal, pastinya Anda sudah mengetahui terlebih dahulu tempat/lokasinya dimana.
Menurut Anda apakah pengadaan lapangan futsal ini sudah banyak diketahui oleh masyarakat luas?
4. Bermain futsal cukup menghabiskan uang yang tidak sedikit, tentunya Anda harus diberikan pelayanan yang maksimal.
 - a) Apakah dalam bermain futsal Anda sudah dilayani dengan maksimal?
 - b) Apakah dengan membayar sewa gedung dengan jumlah sekian rupiah terlalu berat bagi Anda?
5. Pelanggan dapat dibilang sebagai tamu/raja oleh pemilik/pengelola lapangan futsal.
Bagaimana tanggapan Anda terhadap pelayanan di lapangan futsal ini?
6. Apakah dalam pelayanannya, pengelola sudah melayani sesuai yang Anda harapkan?
7. Terkait dengan pelayanan, sarana prasarana, fasilitas, dll yang sekiranya itu membuat Anda kurang nyaman bermain futsal di lapangan ini. Apakah Anda sering diajak berbicara (*sharing*) dengan pengelola lapangan futsal?

8. Sebagai pelanggan yang menginginkan pelayanan yang memuaskan. Apakah pengelola lapangan futsal melayani dengan ramah dan maksimal?
9. Menurut Anda apakah pelanggan di lapangan futsal ini sudah cukup banyak?.
10. Jika ada sarana dan prasarana yang rusak, apakah pengelola segera memperbaikinya?
11. Apa saran anda untuk The Stadium Futsal Center ?

Member : Adrian

1. Setuju, selain menguntungkan bagi pebisnis juga menguntungkan masyarakat terutama yang menyukai futsal.
 2. Ya fasilitas di sini memadai. Ada café juga meja billiard
 3. Selain tempatnya yang strategis, juga cukup besar.
 4. Cukup maksimal.
- Sama sekali tidak, banyaknya uang yang dikeluarkan sebanding dengan sarana prasarana yang ada.
5. Cukup, meskipun ada karyawan yang cuek dengan pelanggan
 6. Mereka banyak yang ramah
 7. Pelayanan menurut Saya sudah cukup maksimal
 8. Sudah
 9. Sudah banyak
 10. Sejauh yang Saya tau apabila ada keluhan langsung ditanggapi
 11. Mungkin kebersihan di dalam lapangan lebih diperhatikan. Karena seringkali setelah selesai bermain banyak botol air minum yang masih ada di dalam lapangan.

LAMPIRAN 16**LEMBAR ANKET KEPUASAN PENGUNJUNG****MANAJEMEN PENGELOLAAN THE STADIUM FUTSAL CENTER
SEMARANG TAHUN 2014**

Petunjuk pengisian :

- a. **Tuliskan identitas saudara sesuai dengan identitas asli tanpa nama samaran, jika saudara keberatan identitas boleh tidak diisi kecuali status member .**
- b. **Silahkan tunjukkan pernyataan mana yang saudara merasa puas atau tidak puas tentang pelayanan yang saudara terima dari The Stadium Futsal Center ini.**
- c. **Berikan tanda cek (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan jawaban saudara dengan menggunakan skala berikut :**
 1. **Sangat tidak puas dengan aspek (STP)**
 2. **Tidak puas dengan aspek (TP)**
 3. **Netral dengan aspek (N)**
 4. **Puas dengan aspek (P)**
 5. **Sangat puas (SP)**
- d. **Jika saudara ragu dengan pertanyaan tersebut tanyakan kepada peneliti.**

A. Identitas Informan

Nama :

Umur :

Tim/Club/member :

Alamat :

No. Hp :

B.

No	PERNYATAAN	STP	TP	N	P	SP
1.	Ketepatan waktu memulai dan waktu selesai					
2.	Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong					
3.	Kemampuan pengelola untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul					
4.	Kemampuan manajer maupun pengelola cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung					
5.	Pengetahuan dan kecakapan pengelola dalam memberikan pelayanan					
6.	Melakukan komunikasi yang efektif dengan pengunjung					
7.	Memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung					
8.	Bertanggungjawab atas keamanan dan kenyamanan pengunjung					
9.	Kebersihan dan kerapihan tempat futsal					
10.	Sarana dan prasarana bermain futsal					

LAMPIRAN 17

Contoh Hasil Pengisian Angket Kepuasan Penunjang Member Aktif

A. Identitas Informan

Nama : Muhammad Dias P
 Umur : 15
 Tim/Club/member : SMA 14
 Alamat : Jl. Taman Puri Satrika Block C-4
 No. Hp : 089.659.614.335

B.

No	PERNYATAAN	STP	TP	N	P	SP
1.	Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong			✓		✓
2.	Fasilitas yang disediakan					✓
3.	Kemampuan pengelola untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul					✓
4.	Kemampuan manajer maupun pengelola cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung					✓
5.	Pengetahuan dan kecakapan pengelola dalam memberikan pelayanan					✓
6.	Melakukan komunikasi yang efektif dengan pengunjung				✓	
7.	Memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung			✓		
8.	Bertanggungjawab atas keamanan dan kenyamanan pengunjung				✓	
9.	Kebersihan dan kerapihan tempat futsal					✓
10.	Sarana dan prasarana bermain futsal					✓

LAMPIRAN 18

Contoh Hasil Pengisian Angket Kepuasan Penunjang Non Member

A. Identitas Informan

Nama : Valentina
 Umur : 15
 Tim/Club/member : -
 Alamat : Sl. Segalen no. 276
 No. Hp : -

B.

No	PERNYATAAN	STP	TP	N	P	SP
1.	Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong				✓	
2.	Fasilitas yang disediakan				✓	
3.	Kemampuan pengelola untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul			✓		
4.	Kemampuan manajer maupun pengelola cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung			✓		
5.	Pengetahuan dan kecakapan pengelola dalam memberikan pelayanan			✓		
6.	Melakukan komunikasi yang efektif dengan pengunjung			✓		
7.	Memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung		✓			
8.	Bertanggungjawab atas keamanan dan kenyamanan pengunjung				✓	
9.	Kebersihan dan kerapihan tempat futsal		✓		✓	
10.	Sarana dan prasarana bermain futsal					✓

LAMPIRAN 19

HASIL KUESIONER MELALUI 5 DIMENSI JASA

1	2	3	4	BUTIR SOAL										14	15	16					
				JUMLAH	INFORMAN	RELIABILITY		RESPONSIVENNES		CONFIDENCE		EMPHATY					TANGIBLES		JUMLAH	ROSENTAS	KATEGOR
						1	2	3	4	5	6	7	8				9	10			
4	1	R1	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	35	70%	P						
5	2	R2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	36	72%	P						
6	3	R3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	21	42%	TP						
7	4	R4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	37	74%	P						
8	5	R5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	35	70%	P						
9	6	R6	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37	74%	P						
10	7	R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	100%	SP						
11	8	R8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80%	P						
12	9	R9	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	35	70%	P						
13	10	R10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	78%	P						
14	11	R11	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43	86%	SP						
15	12	R12	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	40	80%	P						
16	13	R13	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	40	80%	P						
17	14	R14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	82%	P						
18	15	R15	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	43	86%	SP						
19	16	R16	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	37	74%	P						
20	17	R17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80%	P						
21	18	R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80%	P						
22	19	R19	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	46	92%	SP						
23	20	R20	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	37	74%	P						
24	21	R21	4	4	3	3	4	2	2	4	4	5	35	70%	P						
25	22	R22	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	37	74%	P						
26	23	R23	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36	72%	P						
27	24	R24	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	45	90%	SP						
28	25	R25	5	5	5	5	2	2	2	5	4	5	40	80%	P						
29	26	R26	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	32	64%	N						
30	27	R27	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	30	60%	N						
31	28	R28	4	4	3	3	3	3	2	4	4	5	35	70%	P						
32	29	R29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	62%	N						
33	30	R30	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	39	78%	P						
34	31	R31	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	37	74%	P						
35	32	R32	4	4	3	3	4	2	2	4	4	5	35	70%	P						
36	33	R33	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	37	74%	P						
37	34	R34	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36	72%	P						
38	35	R35	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	45	90%	SP						
39	36	R36	5	5	5	5	2	2	2	5	4	5	40	80%	P						
40	37	R37	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	32	64%	N						
41	38	R38	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	30	60%	N						
42	39	R39	4	4	3	3	3	3	2	4	4	5	35	70%	P						
43	40	R40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	62%	N						
44	JUMLAH		164	157	147	145	147	131	123	145	152	179	1490								
45																					

LAMPIRAN 20**Catatan Lapangan**

Hari/ tanggal : Kamis, 3 Februari 2014

Waktu : 14.00-15.00 WIB.

Substansi : Ijin penelitian.

- a. Melaksanakan ijin penelitian dan observasi awal di The Stadium Futsal Center yaitu usul dari kepala jurusan untuk mengetahui apakah di tempat tersebut sudah ada yang pernah atau akan melaksanakan penelitian dengan judul yang sama.
- b. Menurut *Supervisor*, Saya diperbolehkan untuk melaksanakan penelitian dikemudian hari sesuai dengan judul yang telah diperlihatkan dan disetujui oleh kepala jurusan Fakultas Ilmu Keolahragaan.
- c. Penelitian boleh dilaksanakan kapanpun ketika saya siap.

Hari/ tanggal : Minggu, 25 Mei 2014

Waktu : 16.00-19.00 WIB.

Substansi : Pelaksanaan penelitian.

- a. Melaksanakan penelitian skripsi dengan cara dokumentasi tempat
- b. Melakukan wawancara tahap 1, yaitu kepada *Supervisor*, bidang *marketing*, bidang sarana dan prasarana
- c. Pengisian kuesioner oleh member The Stadium Futsal Center

Hari/ tanggal : Selasa, 27 Mei 2014 – Rabu, 28 Mei 2014

Waktu : 08.00-13.00 WIB.

Substansi : Pelaksanaan penelitian.

- a. Dokumentasi
- b. Wawancara customer service, bidang cafe, bidang parkir.
- c. 28/Mei/2014 saya ikut menjadi panitia futsal antar instansi yang dilaksanakan di The Stadium Futsal Center.

Hari/ tanggal : Selasa, 12 Agustus 2014

Waktu : 19.00 WIB

Substansi : Pelaksanaan penelitian

- a. Melanjutkan wawancara
- b. Melanjutkan pengisian kuesioner oleh member
- c. Meminta dokumentasi untuk melengkapi lampiran

Hari/ tanggal : Minggu, 7 September 2014

Waktu : 16.00-18.00 WIB.

Substansi : Pelaksanaan penelitian.

- a. Meminta dokumentasi kepada supervisor untuk melengkapi lampiran penelitian.
- b. Ijin untuk mengahiri peneiltian di *The Stadium Futsal Center* kepada *Supervisor* serta staf dan karyawan lain.

LAMPIRAN 21

DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara dengan Supervisor



Gambar 2. Wawancara dengan member



Gambar 3. Pengisian kuesioner oleh member



Gambar 4. Area parkir The Stadium Futsal Center



Gambar 5. Cafe



Gambar 6. Lapangan



Gambar 7. Lobi



Gambar 8. Meja bilyard



Gambar 9. Loker penitipan barang



Gambar 10. Papan daftar member dan pengunjung