



**MANAJEMEN BISNIS LAPANGAN FUTSAL  
DI KOTA SEMARANG  
TAHUN 2019**

**SKRIPSI**

**Diajukan dalam rangka menyelesaikan studi Strata 1  
untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan  
pada Universitas Negeri Semarang**

**oleh**

**Nabila Elsafira Prisvega  
NIM. 6101415060**

**PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2020**

## ABSTRAK

Nabila Elsafira Prisvega. 2019. **Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang tahun 2019**. Skripsi Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing : Dr. Tri Rustiadi, M.Kes.

Kata kunci : **Manajemen, Bisnis Lapangan, Futsal**

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah di Kota Semarang telah berdiri cukup banyak lapangan futsal, tetapi pada kenyataannya masih banyak lapangan yang belum menerapkan fungsi manajemen didalamnya. Sehingga ada lapangan futsal yang belum mencapai hasil yang maksimal hingga ada lapangan yang sampai gulung tikar. Rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerak atau pelaksanaan (*acuating*), dan pengawasan (*controlling*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian adalah 8 dari 34 lapangan futsal yaitu : 1) Fanny Futsal, 2) Galaxy Futsal, 3) Joucamp Futsal, 4) Prima Futsal, 5) Metro Sport Center Kertanegara, 6) Metro Sport Center Imam Bonjol, 7) Reham Futsal, 8) Gor Sumber Waras. Sasaran dalam penelitian ini adalah pemilik, pengelola, dan pelanggan (*member*).

Hasil penelitian berdasarkan fungsi manajemen menunjukkan bahwa perencanaan (*planning*) di 8 lapangan futsal di Kota Semarang cukup, dalam pengadaan pelayanan, fasilitas, sarana dan prasarana. Semua lapangan futsal memiliki cara dalam menerapkan strategi yang bervariasi sehingga dapat dikatakan mampu bersaing dengan lapangan futsal lainnya. Pengorganisasian (*Organizing*) masih dikatakan kurang, karena dari 8 lapangan hanya ada 1 lapangan futsal yang memiliki struktur organisasi, sedangkan lapangan lainnya belum sehingga terjadi fungsi ganda terhadap tugas karyawan. Penggerak atau pelaksanaan (*Actuating*) dikatakan cukup, terdapat 5 dari 8 lapangan sudah melakukan komunikasi antara pemilik dan pengelola atau karyawan dengan baik, interaksi antara pengelola atau karyawan dengan pelanggan juga sudah cukup karena masih ada yang belum melakukan komunikasi dengan baik, sedangkan komentar dari pelanggan terhadap hasil dari pengelolaan lapangan masing-masing sudah dikatakan cukup baik. Pengawasan (*Controlling*) sudah baik, hampir seluruh pemilik selalu melakukan pemantauan baik terhadap kinerja karyawan, keadaan lapangan maupun minat pelanggan atau member.

Hasil dari semua pemaparan diatas menunjukkan bahwa manajemen bisnis lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019 dikatakan cukup tetapi belum mencapai maksimal karena terdapat fungsi manajemen yang belum berjalan dengan baik. Oleh karena itu, disarankan untuk seluruh lapangan futsal di Kota Semarang, lebih memperhatikan perencanaan yang matang sebelum mendirikan lapangan futsal, membentuk struktur organisasi, membuka pintu untuk kritik dan saran dari pelanggan, menjaga keharmonisan baik pemilik maupun karyawan, selalu memberikan evaluasi terhadap karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

## ABSTRACT

Nabila Elsafira Prisvega. 2019. **Business Management of Futsal Courts in Semarang in 2019**. Paper of Physical Education Faculty. Universitas Negeri Semarang. Adviser : Dr. Tri Rustiadi, M. Kes.

Keywords : **Management, Bussiness Stadium, Futsal**

The background of the problem of the research is, there are many futsal courts in Semarang but in reality many of them do not apply the management function. So there is a futsal courts that has not reached maximum result until some of them collapsed. Formulation of the problems are how is the planning, organizing, acuanting, and controlling of futsal courts bussiness in Semarang in 2019.

The research used qualitative descriptive. The data were collected using observation, interview, and documentation methods. The research was hold in 8 of 34 futsal courts, they are : 1) Fanny Futsal, 2) Galaxy Futsal, 3) Joucamp Futsal, 4) Prima Futsal, 5) Metro Sport Center Kertanegara, 6) Metro Sport Center Imam Bonjol, 7) Reham Futsal, 8) Gor Sumber Waras. The target of the research were owners, managers, and members of the courts.

The result of the research based on management function shows that in planning 8 futsal courts in Semarang has given enough services, amenities, facilities and infrastructure. All the futsal courts have implemented various strategies so they could compete with other courts, It has been lack in organizing, among 8 futsal couts, there is only one court which has organizational structure, because of it the employees of unorganizational courts has double duty. In acuanting, it has been enough, 5 of 8 courts have done a good communication between owner and manager or employees, the interaction between manager or employees and customers is also quite good because there are still those who have not communicated well, while comments from customers on the result of their respective court management have been said to be quite good. It has been good in cotrollong, almost all the owners monitored the performance of the employees, the courts and also the members.

The result of all expouse above shows that bussiness management of futsal courts in Semarang in 2019 is said enough, but it did not reach maximum goal yet because of the management function that could not implement well. Because of it, it is recommede to all futsal courts in Semarang, to pay attention in well planning before they set up futsal courts, to form organizational structure, to accept critics and suggestions from the member, to keep the harmony between the owners and the employees, and to evaluate the employees performance regularly.

## PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya :

Nama : Nabila Elsafira Prisvega

NIM : 6101415060

Jurusan/Prodi : PJKR/PJKR

Fakultas : Ilmu Keolahragaan

Judul Skripsi : Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang

tahun 2019

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, 3 Desember 2019

Yang menyatakan,

  
Nabila Elsafira Prisvega  
NIM.6101415060

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi atas nama Nabila Elsafira Prisvega NIM 6101415060 Program Studi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi. Judul "Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang Tahun 2019" telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Skripsi Jurusan Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang pada hari Kamis, tanggal 2 Januari 2020.

### Panitia Ujian

Ketua  
  
Prof. Dr. Taniyo Rahayu, M.Pd.  
NIP. 196103201984032001

Sekretaris  
  
Dr. Rumini, S.Pd., M. Pd.  
NIP. 197002231995122001

### Dewan Penguji

1. Aris Mulyono, S. Pd., M. Pd.  
NIP. 197609052008121001
2. Mohammad Annas, S. Pd., M. Pd.  
NIP. 197511052005011002
3. Dr. Tri Rustiadi, M.Kes.  
NIP. 196410231990021001



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

- Kemauan harus dilandasai dengan tekad yang bulat dan harus berani dalam mengambil peluang yang ada (Bob Sadino).
- Tidak bekerja setengah-setengah, apabila telah memulai suatu usaha maka kerjakanlah dengan serius. Jangan sampai berhenti di tengah jalan karena akan menyia-nyiakan harta, tenaga, waktu yang telah kita kerahkan untuk memulai bisnis (Bob Sadino).
- Sesungguhnya Allah menyukai orang mukmin yang berkarya (HR. Al – Baihaqi)

### Kupersembakan untuk:

1. Orang tua tercinta Ibu Sri Eka Wartiningsih, Bapak saya Priyono, Kakak saya Dito dan adik saya Izza serta keluarga besar saya yang selalu memberikan perhatian, dukungan, serta doa untuk saya.
2. Sahabat saya Sesa, Priska, Gita, Vera, Hesti, Amal, Mentari, Dela, Ananda, Nury, Reni, dan teman-teman tim futsal POMNAS Jawa Tengah yang selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
3. Almamater FIK UNNES tercinta dan teman-teman PJKR angkatan 2015.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang tahun 2019”**. Skripsi ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi Strata 1 untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak akan berhasil tanpa bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh pendidikan di Universitas Negeri Semarang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang telah memberikan ijin dan rekomendasi penelitian sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
3. Ketua Jurusan PJKR yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
4. Dr. Tri Rustiadi, M.Kes selaku Dosen Pembimbing yang selalu menyempatkan waktu untuk membimbing dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen beserta staf karyawan Fakultas Ilmu Keolahragaan terutama Staf Tata Usaha Jurusan Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi

Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya.

6. Pemilik dan pengelola lapangan futsal yang berada di Kota Semarang yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam memperoleh data untuk penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang ikut membantu penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Atas segala doa, bantuan dan pengorbanan penulis, semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amalan baik serta mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Semarang, 24 Desember 2019

Penulis



Nabila Elsafira Prisvega  
NIM. 6101415060



## DAFTAR ISI

|                                                         | Halaman |
|---------------------------------------------------------|---------|
| JUDUL .....                                             | i       |
| ABSTRAK .....                                           | ii      |
| ABSTRACT .....                                          | iii     |
| PERNYATAAN .....                                        | iv      |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING .....                            | v       |
| PENGESAHAN .....                                        | vi      |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....                              | vii     |
| KATA PENGANTAR .....                                    | viii    |
| DAFTAR ISI .....                                        | x       |
| DAFTAR TABEL .....                                      | xii     |
| DAFTAR GAMBAR .....                                     | xiii    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                   | xv      |
| <br>                                                    |         |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                  | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                        | 1       |
| 1.2 Fokus Masalah .....                                 | 9       |
| 1.3 Pertanyaan Masalah .....                            | 10      |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                             | 10      |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                            | 11      |
| <br>                                                    |         |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                             | 12      |
| 2.1 Kajian Pustaka .....                                | 12      |
| 2.1.1 Manajemen.....                                    | 12      |
| 2.1.1.1 Unsur-unsur Manajemen .....                     | 14      |
| 2.1.1.2 Fungsi Manajemen.....                           | 14      |
| 2.1.1.3 Manajemen Olahraga .....                        | 17      |
| 2.1.2 Bisnis .....                                      | 18      |
| 2.1.2.1 Definisi Bisnis .....                           | 19      |
| 2.1.2.2 Tujuan Bisnis .....                             | 21      |
| 2.1.2.3 Fungsi Bisnis .....                             | 22      |
| 2.1.2.4 Unsur-unsur Dalam Bisnis .....                  | 23      |
| 2.1.2.5 Jenis-jenis Bisnis .....                        | 24      |
| 2.1.2.5.1 Jenis Bisnis Menurut Keegiatannya.....        | 25      |
| 2.1.2.5.2 Jenis Bisnis Menurut Bidangya.....            | 25      |
| 2.1.2.6 Bentuk Usaha Dalam Bisnis .....                 | 27      |
| 2.1.3 Industri Olahraga ( <i>Sport Industry</i> ) ..... | 31      |
| 2.1.4 Bisnis Lapangan.....                              | 34      |
| 2.1.5 Strategi .....                                    | 34      |
| 2.1.6 Fasilitas .....                                   | 36      |
| 2.1.7 Sarana dan Prasarana .....                        | 36      |
| 2.1.8 Futsal .....                                      | 37      |
| 2.1.8.1 Sejarah Futsal .....                            | 38      |
| 2.1.8.2 Perbedaan Futsal Dengan Sepakbola .....         | 43      |
| 2.1.8.3 Sarana dan Prasarana Futsal .....               | 43      |
| 2.1.8.3.1 Lapangan .....                                | 43      |
| 2.1.8.3.1.1 Permukaan Lapangan .....                    | 45      |

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| 2.1.8.3.2 Gawang .....                             | 46  |
| 2.1.8.3.3 Bola .....                               | 47  |
| 2.1.8.4 Pemain .....                               | 47  |
| 2.1.8.4.1 Perlengkapan Pemain .....                | 48  |
| 2.1.8.4.2 Lama Permainan .....                     | 48  |
| 2.1.8.4.3 Komponen yang Harus Dipersiapkan .....   | 49  |
| 2.2 Kerangka Berfikir .....                        | 50  |
| <br>                                               |     |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                    | 52  |
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....                    | 52  |
| 3.2 Lokasi dan Sasaran Penelitian .....            | 53  |
| 3.3 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data .....    | 56  |
| 3.3.1 Observasi .....                              | 57  |
| 3.3.2 Wawancara .....                              | 58  |
| 3.3.3 Dokumentasi .....                            | 60  |
| 3.4 Pemeriksaan Keabsahan Data .....               | 61  |
| 3.5 Analisis Data .....                            | 63  |
| 3.5.1 Reduksi Data .....                           | 64  |
| 3.5.2 Penyajian Data .....                         | 64  |
| 3.5.3 Kesimpulan .....                             | 65  |
| <br>                                               |     |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....       | 66  |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                         | 66  |
| 4.1.1 Fanny Futsal .....                           | 67  |
| 4.1.2 Galaxy Futsal .....                          | 77  |
| 4.1.3 Joucamp Futsal .....                         | 92  |
| 4.1.4 Prima Futsal .....                           | 102 |
| 4.1.5 Metro Sport Center .....                     | 112 |
| 4.1.6 Reham Futsal .....                           | 133 |
| 4.1.7 Gor Sumber Waras .....                       | 146 |
| 4.2 Pembahasan .....                               | 157 |
| 4.2.1 Perencanaan ( <i>Planning</i> ) .....        | 157 |
| 4.2.2 Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ) ..... | 163 |
| 4.2.3 Penggerak ( <i>Actuating</i> ) .....         | 167 |
| 4.2.4 Pengawasan ( <i>Controlling</i> ) .....      | 169 |
| <br>                                               |     |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....                     | 175 |
| 5.1 Kesimpulan .....                               | 175 |
| 5.2 Saran .....                                    | 176 |
| <br>                                               |     |
| DAFTAR PUSTAKA .....                               | 178 |
| LAMPIRAN .....                                     | 181 |

## DAFTAR TABEL

|                                                           | Halaman |
|-----------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Lapangan Futsal di Kota Semarang.....           | 5       |
| Tabel 2.1 Perbedaan Futsal dengan Sepakbola .....         | 43      |
| Tabel 3.1 Lapangan Futsal di Kota Semarang.....           | 54      |
| Tabel 3.2 Sasaran Penelitian .....                        | 55      |
| Tabel 3.3 Matriks Pengumpulan Data .....                  | 56      |
| Tabel 3.4 Matrik Pengamatan .....                         | 58      |
| Tabel 3.5 Matrik Wawancara .....                          | 59      |
| Tabel 3.6 Matrik Dokumentasi .....                        | 61      |
| Tabel 4.1 Harga Sewa Fanny Futsal .....                   | 69      |
| Tabel 4.2 Harga Sewa Galaxy Futsal .....                  | 81      |
| Tabel 4.3 Harga Sewa Joucamp Futsal .....                 | 93      |
| Tabel 4.4 Harga Sewa Prima Futsal .....                   | 104     |
| Tabel 4.5 Harga Sewa Metro Sport Center Imam Bonjol ..... | 117     |
| Tabel 4.6 Harga Sewa Metro Sport Center Kertanegara ..... | 118     |
| Tabel 4.7 Harga Sewa Reham Futsal .....                   | 135     |
| Tabel 4.8 Harga Sewa Gor Sumber Waras .....               | 148     |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                     | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1.1 Calcio Futsal berpindah kepemilikan Valente Futsal ..... | 7       |
| Gambar 1.2 The Stadium Futsal Center sekarang tidak buka .....      | 7       |
| Gambar 1.3 Bintang Futsal sekarang menjadi kontak .....             | 7       |
| Gambar 2.1 Lapangan Futsal .....                                    | 44      |
| Gambar 2.2 Kerangka Berfikir .....                                  | 51      |
| Gambar 4.1 Bagian Depan Gedung Fanny Futsal .....                   | 67      |
| Gambar 4.2 Lapangan Fanny Futsal Bahan Rumput Sintetis .....        | 67      |
| Gambar 4.3 Kantin dan Lapangan Bahan Plester .....                  | 68      |
| Gambar 4.4 Jadwal Sewa Lapangan Fanny Futsal .....                  | 68      |
| Gambar 4.5 Tampak Depan Lapangan Galaxy Futsal .....                | 79      |
| Gambar 4.6 Lapangan Futsal Setelah di Renovasi .....                | 80      |
| Gambar 4.7 Lapangan Futsal Sebelum di Renovasi .....                | 80      |
| Gambar 4.8 Jadwal Sewa Lapangan Galaxy Futsal .....                 | 80      |
| Gambar 4.9 Tampak Depan Joucamp Futsal .....                        | 92      |
| Gambar 4.10 Jalur Masuk ke Lapangan .....                           | 92      |
| Gambar 4.11 Ruang Tunggu Joucamp Futsal .....                       | 92      |
| Gambar 4.12 Lapangan Joucamp Futsal Bahan Plester .....             | 93      |
| Gambar 4.13 Jadwal Sewa Lapangan Joucamp Futsal .....               | 93      |
| Gambar 4.14 Halaman Depan Prima Futsal .....                        | 102     |
| Gambar 4.15 Lapangan Prima Futsal Berbahan Plester .....            | 102     |
| Gambar 4.16 Bagian Kasir, Kantin, Mushola, dan Toilet .....         | 102     |
| Gambar 4.17 Jadwal Sewa Lapangan Prima Futsal.....                  | 103     |
| Gambar 4.18 Bagian Depan Metro Sport Center Imam Bonjol .....       | 112     |
| Gambar 4.19 Bagian Depan Lapangan Metro Sport Center Imam Bonjol    | 113     |
| Gambar 4.20 Halaman Parkir Metro Sport Center Imam Bonjol .....     | 113     |
| Gambar 4.21 Tribun Lapangan Metro Sport Center Imam Bonjol .....    | 113     |

|                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4.22 Lapangan Rumput Sintetis Metro Sport Center Imam Bonjol    | 114 |
| Gambar 4.23 Jadwal Sewa Lapangan Futsal Sport Center Imam Bonjol ..... | 114 |
| Gambar 4.24 Gerbang Depan Lapangan Metro Sport Center Kertanegara ..   | 114 |
| Gambar 4.25 Tempat Parkir Metro Sport Center Kertanegara .....         | 115 |
| Gambar 4.26 Tempat tunggu Metro Sport Center Kertanegara .....         | 115 |
| Gambar 4.27 Metro Sport Center Kertanegara Rumput Sintetis .....       | 115 |
| Gambar 4.28 Jadwal Sewa Lapangan Metro Sport Center Kertanegara ..     | 116 |
| Gambar 4.29 Aplikasi Laparaga (aplikasi <i>booking online</i> ) .....  | 116 |
| Gambar 4.30 Halaman Depan Reham Futsal .....                           | 133 |
| Gambar 4.31 Ruang Tunggu, Kasir, dan Kantor Reham Futsal .....         | 134 |
| Gambar 4.32 Lapangan Reham Futsal Berbahan <i>Interlock</i> .....      | 134 |
| Gambar 4.33 Jadwal Sewa Lapangan Reham Futsal .....                    | 134 |
| Gambar 4.34 Halaman Depan Gor Sumber Waras .....                       | 146 |
| Gambar 4.35 Bagian Dalam Gor Sumber Waras .....                        | 146 |
| Gambar 4.36 Lapangan Futsal di Samping Gor Sumber Waras .....          | 147 |
| Gambar 4.37 Lapangan Futsal di Gor Sumber Waras .....                  | 147 |
| Gambar 4.38 Jadwal Sewa Gor Sumber Waras .....                         | 147 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                 | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1 Usulan Topik Skripsi .....                           | 182     |
| Lampiran 2 Surat Penetapan Dosen Pembimbing .....               | 183     |
| Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian .....                          | 184     |
| Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....    | 192     |
| Lampiran 5 Matriks Pengumpulan Data .....                       | 200     |
| Lampiran 6 Matriks Pengamatan .....                             | 201     |
| Lampiran 7 Matriks Dokumentasi .....                            | 202     |
| Lampiran 8 Daftar Pertanyaan Wawancara .....                    | 205     |
| Lampiran 9 Struktur Organisasi Reham Futsal .....               | 227     |
| Lampiran 10 Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara (Pemilik) .....   | 228     |
| Lampiran 11 Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara (Pengelola).....  | 230     |
| Lampiran 12 Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara (Pelanggan) ..... | 232     |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manajemen merupakan rancangan sebuah proses yang dibuat secara efektif dan seefisien mungkin oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan suatu organisasi tersebut. Menurut George R. Terry dalam Tanti Prastuti (2014) dalam jurnal Zanah dan Sulaksana (2016:158), memberikan gambaran yang lebih jelas tentang fungsi manajemen yang dikenal dengan “POAC” atau perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerak (*acuating*), dan pengawasan (*controlling*).

Bisnis adalah usaha menjual barang atau jasa yang dilakukan oleh perorangan, sekelompok orang atau organisasi kepada konsumen (masyarakat) dengan tujuan utamanya adalah memperoleh keuntungan atau laba (profit). Pada dasarnya, kita melakukan bisnis adalah untuk memperoleh laba atau keuntungan (profit). Dalam berbisnis banyak macam bidang yang bisa ada yaitu : 1) Bidang industri, 2) Bidang olahraga, 3) Bidang ekonomi, 4) Bidang pendidikan, dan lain-lain.

Aktivitas olahraga tidak dapat terpisahkan oleh masyarakat. Hampir semua orang pernah melakukan aktivitas olahraga, olahraga merupakan salah satu kebutuhan hidup karena melalui kegiatan olahraga dapat meningkatkan kualitas fisik dan mental seseorang (Arifin, 2015:1773). Ketika tubuh kita sedang melakukan olahraga maka akan meningkatkan percaya diri seseorang, memperlancar peredaran darah, meningkatkan kinerja otak, mengurangi resiko stres dan meningkatkan daya tubuh. Dengan banyak manfaat yang didapatkan

dalam aktivitas olahraga, maka banyak orang yang menyempatkan waktunya untuk melakukan aktivitas olahraga walaupun hanya sebentar.

Banyak para pebisnis atau pengusaha tertarik dengan membuka usaha dalam bidang olahraga. Membuka usaha melalui bidang olahraga ini menjadi daya tarik karena hasilnya cukup menguntungkan. Menurut Susanto, dkk (2016:15) industri olahraga dapat berbentuk prasarana dan sarana yang diproduksi untuk diperjualbelikan, dan atau disewakan untuk masyarakat luas serta dapat berupa jasa penjualan kegiatan cabang olahraga sebagai produk utama yang dikemas secara profesional. Banyak cabang olahraga yang ada menjadi pilihan dalam membuka usaha dalam berbisnis. Tetapi baru-baru ini ada olahraga yang sedang populer – populernya dikalangan remaja hingga dewasa yaitu cabang olahraga futsal.

Olahraga futsal merupakan “salah satu olahraga yang permainannya didasari dari olahraga sepak bola, namun perbedaan dengan sepak bola adalah karena futsal dimainkan oleh beberapa orang saja dan di tempat atau lapangan yang relatif lebih kecil dari lapangan sepak bola. Futsal adalah permainan bola yang dimainkan oleh dua tim, yang masing-masing beranggotakan lima orang. Tujuannya adalah memasukkan bola ke gawang lawan dengan kaki. Selain lima pemain utama, setiap tim juga diperbolehkan memiliki pemain cadangan. Dalam maksud lain futsal juga merupakan jenis sepak bola tertutup yang secara resmi disahkan oleh Badan Perkumpulan Antar Negara Sepak Bola, *Fédération Internationale de Football Association* (FIFA). Namanya berasal dari bahasa Portugis *futebol de salão*, dan bahasa Spanyol *fútbol de salón*. Keduanya berarti sepak bola dalam ruangan. Futsal dimainkan oleh lima pemain dalam satu tim.



Salah satunya merupakan penjaga gawang. waktu permainan futsal juga singkat yaitu 20 menit” (Prakoso, dkk, 2013:15).

Futsal menjadi salah satu alternatif dalam membuka usaha bagi pebisnis atau pengusaha karena semakin kesini peminatnya sangat banyak. Ini menjadi suatu peluang besar untuk berbisnis khususnya dalam mendirikan jasa penyewaan tempat lapangan futsal. Walaupun mengeluarkan dana yang tidak sedikit para pebisnis tidak ragu-ragu untuk membangun lapangan futsal tersebut.

Kota Semarang adalah salah satu Kota yang kita sorot mempunyai wilayah yang luas. Secara administratif wilayah, luas wilayah Kota Semarang yaitu 373,70 Km<sup>2</sup>. Kota Semarang adalah Ibukota Provinsi Jawa Tengah sekaligus kota metropolitan terbesar kelima di Indonesia sesudah Jakarta, Surabaya, Medan, dan Bandung. Kota Semarang sangat luas maka pembagian wilayahnya ada 16 Kecamatan dan 117 Kelurahan didalamnya, yaitu : 1) Semarang Tengah, 2) Semarang Utara, 3) Semarang Barat, 4) Semarang Selatan, 5) Semarang Timur, 6) Candisari, 7) Banyumanik, 8) Gajahmungkur, 9) Gayamsari, 10) Genuk, 11) Gunungpati, 12) Tembalang, 13) Ngaliyan, 14) Tugu, 15) Mijen, dan 16) Pedurungan. Terdapat 2 Kecamatan yang mempunyai wilayah terluas yaitu Kecamatan Mijen dengan luas wilayah 57,55 Km<sup>2</sup> dan Kecamatan Gunungpati, dengan luas wilayah 54,11 Km<sup>2</sup>. Kedua Kecamatan tersebut terletak di bagian selatan yang merupakan wilayah perbukitan yang sebagian besar dari wilayahnya mempunyai potensi besar untuk pertanian dan perkebunan. Sedangkan kecamatan yang mempunyai luas terkecil adalah Kecamatan Semarang Selatan, dengan luas wilayah 5,93 Km<sup>2</sup> diikuti oleh Kecamatan Semarang Tengah, dengan luas wilayah 6,14 Km<sup>2</sup>. Batas wilayah administratif sebelah barat adalah Kabupaten Kendal, sebelah timur dengan Kabupaten

Demak, sebelah selatan dengan Kabupaten Semarang dan sebelah utara dibatasi oleh Laut Jawa dengan panjang garis pantai mencapai 13,6 kilometer.

Letak dari kondisi geografis, Kota Semarang memiliki posisi astronomi diantara garis 6°50' - 7°10' Lintang Selatan dan garis 109°35' - 110°50' Bujur Timur. Kota Semarang memiliki posisi geostrategis, karena berada pada jalur lalu lintas ekonomi Pulau Jawa, dan merupakan koridor pembangunan Jawa Tengah yang terdiri dari empat simpul pintu gerbang yakni koridor pantai Utara; koridor Selatan ke arah kota-kota dinamis seperti Kabupaten Magelang, Surakarta yang dikenal dengan koridor Merapi – Merbabu, koridor Timur ke arah Kabupaten Demak/Grobogan; dan Barat menuju Kabupaten Kendal. Dalam perkembangan dan pertumbuhan Jawa Tengah, Semarang sangat berperan terutama dengan adanya pelabuhan, jaringan transport darat (jalur kereta api dan jalan) serta transport udara yang merupakan potensi bagi simpul transportasi Regional Jawa Tengah dan Kota Transit Regional Jawa Tengah. Posisi lain yang tak kalah pentingnya adalah kekuatan hubungan dengan luar Jawa, Secara langsung sebagai pusat wilayah nasional bagian tengah. Maka tak heran banyak pebisnis yang memilih Kota Semarang sebagai tempat yang sangat strategis untuk mendirikan usaha membuka bisnis. Selain tempatnya yang strategis SDM (Sumber Daya Manusia) yang ada cukup banyak. Jumlah penduduk Kota Semarang untuk berjenis kelamin laki – laki adalah 880.257 jiwa, sedangkan perempuan 885.139 jiwa, sehingga total keseluruhan yaitu sekitar 1.765.396 jiwa. Hal ini menjadi peluang pebisnis dalam membuka bisnis khususnya dibidang olahraga yaitu pembangunan lapangan futsal di wilayah Kota Semarang. Berikut adalah data pendirian lapangan futsal yang ada di Kota Semarang berdasarkan pembagian wilayah :

Tabel 1.1 Lapangan Futsal di Kota Semarang

| NO           | WILAYAH          | TEMPAT FUTSAL             | MEMBER | JUMLAH |
|--------------|------------------|---------------------------|--------|--------|
| 1.           | Semarang Timur   | Radja Futsal              | 3      | 10     |
|              |                  | Spider Futsal             | 10     |        |
|              |                  | Garasi Futsal             | 5      |        |
|              |                  | Shima Futsal 1            | 2      |        |
|              |                  | Shima Futsal 2            | 0      |        |
|              |                  | Brasil Sport Area         | 0      |        |
|              |                  | Galaxy Futsal             | 20     |        |
|              |                  | Fanny Futsal              | 17     |        |
|              |                  | Mitra Futsal & Badminton  | 16     |        |
|              |                  | Joglo Tria Futsal         | 2      |        |
| 2.           | Semarang Barat   | Borobudur Futsal Manyaran | 8      | 6      |
|              |                  | Golden Futsal             | 15     |        |
|              |                  | Joucamp Futsal            | 33     |        |
|              |                  | Graha Padma               | 0      |        |
|              |                  | Hamas Futsal              | 15     |        |
|              |                  | Prima Futsal              | 30     |        |
| 3.           | Semarang Selatan | Dewa Futsal               | 20     | 16     |
|              |                  | Venus Futsal              | 14     |        |
|              |                  | Borobudur Futsal          | 6      |        |
|              |                  | Mulawarman Futsal         | 0      |        |
|              |                  | Reham Futsal              | 20     |        |
|              |                  | Metro Kertanegara Futsal  | 27     |        |
|              |                  | Atlantis Futsal           | 0      |        |
|              |                  | Urban Futsal              | 8      |        |
|              |                  | Valente Futsal            | 0      |        |
|              |                  | Champion Futsal           | 6      |        |
|              |                  | Merdeka Futsal            | 5      |        |
|              |                  | San Baulung Futsal        | 0      |        |
|              |                  | Zona 6 Futsal             | 0      |        |
|              |                  | Buana Futsal              | 4      |        |
|              |                  | Fidyan Futsal             | 3      |        |
| Media Futsal | 4                |                           |        |        |
| 4.           | Semarang Utara   | Gor Sumber Waras          | 12     | 2      |
|              |                  | Metro Futsal Imam Bonjol  | 30     |        |
| <b>TOTAL</b> |                  |                           | 386    | 34     |

(Sumber : hasil observasi awal)

Pada data lapangan futsal diatas peneliti telah melakukan observasi di 34 lapangan futsal yang ada. Lokasinya tersebar di area dekat dengan perkotaan, sekolah atau kampus, pabrik dan ditengah perkampungan. Hasilnya setiap lapangan futsal memiliki fasilitas dan manajemen yang berbeda. Fasilitas yang disediakan pada lapangan futsal di Kota Semarang beragam yaitu dari ukuran lapangan futsal, jenis lantai lapangan yang digunakan, toilet, mushola, tempat parkir, *free wifi*, televisi, proyektor, air minum gratis, menyewakan rompi, menyediakan genset untuk mengantisipasi mati listrik, serta ada yang mendirikan lapangan basket, tenis lapangan, bulu tangkis, kolam renang, sanggar senam, *gym*, dan lain-lain. Dari segi manajemen tiap lapangan futsal yang ada di Kota Semarang beberapa lapangan futsal diantaranya sudah melakukan rangkaian fungsi manajemen, tetapi dari hasil observasi lebih banyak lapangan futsal yang belum efektif dalam mengaplikasikan fungsi manajemen sehingga laba yang didapatkan mengalir tergantung dari adanya jumlah konsumen yang menyewa. Banyak lapangan futsal yang hanya memperhatikan penempatan lapangan yang strategis saja karena dianggap akan memancing konsumen, tanpa diimbangi dengan fasilitas dan pengelolaan fungsi manajemen lapangan yang baik, misalnya lapangan futsal yang dekat diarea kampus, sekolah atau jalan raya tetapi karena area untuk dibangun sempit maka dibuat lapangan futsal dan fasilitas apa adanya saja, ditambah dengan pengelolaan fungsi manajemen yang kurang optimal ini merupakan kesalahan besar bagi para pebisnis, karena hal tersebut akan tidak bertahan lama, beberapa lapangan di Kota Semarang yang sudah gulung tikar. Berikut merupakan lapangan futsal yang sekarang sudah gulung tikar :



**Gambar 1.1 Calcio futsal sekarang berpindah kepemilikan Valente Futsal**



**Gambar 1.2 The Stadium Futsal Center yang sekarang ini tidak dibuka**



**Gambar 1.3 Bintang Futsal sekarang menjadi kontak**

Dari hasil observasi dikatakan dari sumber data lain, penyebab dari gulung tikarnya lapangan futsal The Stadium Futsal Center yaitu karena biaya kontrak gedung dengan pemasukan tidak seimbang. Sedangkan lapangan lainnya tidak diketahui penyebabnya. Kemudian permasalahan lainnya pendirian lapangan futsal di daerah dekat sekolah atau kampus sering mengalami pasang surut

pendapatan dikarenakan adanya liburan panjang semester sehingga mengalami penurunan pendapatan dan mengalami kenaikan pendapatan hanya pada saat masuk sekolah atau kuliah dan musim turnamen tiba yaitu antara bulan Agustus hingga November. Selain itu lapangan yang dibangun ditengah perkampungan akan sulit untuk diadakan suatu kegiatan didalamnya, sebab akan menimbulkan kontra dengan warga sekitar yang terganggu dengan keramaian. Padahal jika pebisnis lebih memperhatikan, penerapan fungsi manajemen akan sangat berpengaruh keberminatan konsumen dan penghasilan atau pendapatan. Menurut peneliti keberhasilan suatu bisnis jika pemilihan tempat strategis, pengelolaan dengan menerapkan fungsi manajemen yang baik, dan memaksimalkan fasilitas. Dengan seiringnya waktu akan menarik pihak konsumen merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang disediakan, sehingga lapangan futsal tersebut memiliki nilai tinggi.

Problematika yang terjadi dari data lapangan futsal yang ada di Kota Semarang adalah walaupun merupakan Kota yang besar dan jadi ladang bisnis yang menjanjikan. Dari total lapangan futsal yang berjumlah 34 buah dikategorikan cukup banyak, maka persaingan dalam bisnis lapangan futsal di Kota Semarang dapat dibilang cukup ketat. Pada kenyataannya dengan keketatan persaingan tersebut masih banyak pemilik lapangan futsal yang kurang mengoptimalkan mulai dari perencanaan dalam mendirikan, kepengurusan, perawatan atau dinamakan manajemen. Sehingga mengakibatkan kalah saing dengan lapangan futsal lainnya. Hal ini dapat berpengaruh dalam keberminatan konsumen, dan dapat dilihat dari member yang ada pada tabel. Artinya sebuah lapangan futsal harus selalu memiliki pihak pengelola sebagai penanggung jawab. Dalam hal ini pihak-pihak yang menjadi

penanggung jawab harus mengerti tentang manajemen, karena dalam pengelolaan lapangan futsal dibutuhkan suatu pemahaman tentang bagaimana pertimbangan awal dalam pendirian bisnis lapangan futsal, lalu menyusun kepengurusannya, merawat sarana prasarannya, mengetahui cara melayani pelanggannya, cara mempromosikannya, sampai membuat dan merancang kegiatan-kegiatannya, dan sebagainya. Maka perlu diperhatikan dalam menentukan bisnis lapangan futsal yaitu dengan menerapkan fungsi manajemen seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerak (*acuating*), dan pengawasan (*controlling*) sebagai spekulasi awal mendirikan lapangan futsal dan menentukan strategi jangka panjang dalam menjalankan bisnis lapangan futsal. Sehingga dari cara tersebut akan dapat mengetahui dan mengevaluasi para pebisnis bagaimana lapangan futsal yang ideal bagi kebanyakan konsumen.

Berdasarkan Permasalahan diatas penulis ingin mengajukan penelitian terkait manajemen dalam berbisnis lapangan futsal. Karena jika akan berpengaruh terhadap keberminatan konsumen. Dari penjabaran diatas peneliti tertarik dengan judul “**Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang tahun 2019**”.

## **1.2 Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat difokuskan dalam permasalahan penelitian ini, yaitu :

- 1) Perencanaan (*planning*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019.

- 2) Pengorganisasian (*organizing*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019.
- 3) Penggerak (*acuating*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019.
- 4) Pengawasan (*controlling*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019.

### 1.3 Pertanyaan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah diatas, maka penulis ingin merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana perencanaan (*planning*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019?
- 2) Bagaimana pengorganisasian (*organizing*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019?
- 3) Bagaimana penggerak (*acuating*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019?
- 4) Bagaimana pengawasan (*controlling*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019?

### 1.4 Tujuan Masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Mengetahui bagaimana perencanaan (*planning*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019 ?



- 2) Mengetahui bagaimana pengorganisasian (*organizing*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019 ?
- 3) Mengetahui bagaimana penggerak (*acuating*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019 ?
- 4) Mengetahui bagaimana pengawasan (*controlling*) dalam bisnis dari pendirian lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019 ?

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

- 1) Secara umum akan memberikan informasi mengenai manajemen bisnis lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019.
- 2) Sebagai informasi mengenai gambaran dalam manajemen bisnis meliputi penggunaan fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerak (*actuating*), pengawasan (*controlling*), lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019.
- 3) Memberikan pengetahuan kepada pendiri lapangan futsal sebagai bahan evaluasi agar dapat berkembang dan lebih baik lagi melalui bisnis yang benar.
- 4) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi peneliti berikutnya.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Pustaka

##### 2.1.1 Manajemen

Menurut Erna Novitasari (2017:12) merupakan suatu seni berfungsi untuk mencapai tujuan yang nyata mendatangkan hasil atau manfaat, sedangkan manajemen sebagai ilmu berfungsi menerangkan fenomena – fenomena, kejadian - kejadian , keadaan - keadaan, dan memberikan penjelasan.

Menurut George R. Terry dalam jurnal Erna Novitasari (2017:12) mengatakan manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. George R. Terry dalam Tanti Prastuti (2014) dalam jurnal Zanah dan Sulaksana (2016:158), memberikan gambaran yang lebih jelas tentang fungsi manajemen yang dikenal dengan “POAC” atau perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerak (*acuanting*), dan pengawasan (*controlling*).

Menurut Mary Paker Follet dalam jurnal Syamsuddin (2017:64) mengatakan bahwa manajemen sebagai seni untuk melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang (*the art getting things done through people*). Defenisi ini perlu mendapatkan perhatian karena berdasarkan kenyataan, manajemen mencapai tujuan organisasi dengan cara mengatur orang lain.

Mugiyo Hartono (2010:9) manajemen adalah suatu proses pengintegrasian dan pengkoordinasian melalui sumber organisasi (*human, financial, physical, information, technical*) untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif

dengan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).

Manajemen adalah proses yang khas terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian dimana dalam masing-masing bidang tersebut digunakan ilmu pengetahuan dan keahlian yang diikuti secara berurutan dalam usaha mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Di samping itu, faktor pendukung seperti pendanaan, kepemimpinan dan sistem kontroling serta evaluasi menjadi sangat penting untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi. (Rumini, 2015:25)

Menurut Siswanto (2008) dalam jurnal N. Susanto & Lismadiana (2016:3) mendefinisikan manajemen merupakan suatu ilmu yang dapat dilihat sebagai suatu pendekatan (*approach*) terhadap seluruh dunia empiris, yaitu dunia yang terikat oleh faktor ruang dan waktu, dunia yang pada prinsipnya dapat diamati oleh indra manusia.

Kesimpulan dari manajemen merupakan suatu ilmu yang bersifat seni suatu kegiatan melalui sekelompok orang atau organisasi yang menggunakan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*) didasari oleh suatu ilmu pengetahuan dan keahlian diikuti secara berurutan yang terikat oleh ruang dan waktu untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu secara efisien dan efektif. Dalam penelitian ini akan menggunakan 4 fungsi manajemen yaitu "POAC" atau perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerak (*acuating*), dan pengawasan (*controlling*).

### 2.1.1.1 Unsur-unsur Manajemen

Unsur-unsur dari manajemen dapat dikatakan dengan “6M” yaitu terdiri dari *man, money, materials, machines, methods, dan market*. Berikut penjelasannya :

- 1) *Man* (manusia) adalah sarana penting atau utama untuk pencapaian tujuan yang telah ditemukan
- 2) *Money* (uang) merupakan sarana manajemen yang kedua, untuk mendukung dan memperlancar aktivitas yang dilakukan diperlukan uang.
- 3) *Machines* (mesin) adalah sarana pendukung yang digunakan untuk kelancaran aktivitas dari suatu organisasi
- 4) *Materials* (bahan – bahan) merupakan sangat berpengaruh dalam proses pelaksanaan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai tujuan organisasi
- 5) *Methods* (metode) Biasanya dalam melaksanakan kegiatan – kegiatan yang berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terkadang manusia dihadapkan kepada berbagai alternatif cara atau metode yang akan digunakan untuk melakukan pekerjaan tersebut
- 6) *Markets* (pasar) digunakan sebagai sarana untuk mencari laba bagi organisasi bidang industri khususnya, dan bagi semua organisasi yang bertujuan untuk mencari laba.

### 2.1.1.2 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan (Mugiyo Hartono, 2010:10).

Menurut Harsuki (2012) dalam jurnal N. Susanto dan Lismadiana (2016:101) fungsi manajemen dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu yang pertama fungsi organik dimana fungsi ini harus ada dan jika tidak dijalankan maka menyebabkan ambuknya manajemen. Kedua, fungsi anorganik yaitu fungsi penunjang dimana jika tersedia, maka manajemen akan lebih nyaman dan efektif. Misalnya fasilitas penunjang untuk berolahraga, hal ini menjadikan nyaman untuk berolahraga.

George R. Terry dalam Tanti Prastuti (2014) dalam jurnal Zanah dan Sulaksana (2016:158), memberikan gambaran yang lebih jelas tentang fungsi manajemen yang dikenal dengan "POAC" yaitu:

- 1) Perencanaan (*Planning*)

Menurut N. Susanto dan Lismadiana (2016:159) Perencanaan adalah fungsi yang sangat vital yang bukan hanya tugas seorang pemimpin tetapi juga harus melibatkan setiap orang dalam sebuah organisasi guna menentukan apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara mencapainya. Sondang P. Siagian dalam Tanti Prastuti (2014), menjelaskan bahwa: "Perencanaan (planning) adalah keseluruhan proses perkiraan dan penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan". Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa perencanaan merupakan suatu proses perumusan tentang apa yang akan dilakukan dan dan bagaimana pelaksanaannya. Menurut George R. Terry dan Liesli W. Rue (2013) dalam jurnal Syamsuddin (2017:67) planning, menentukan tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.

## 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Menurut George R. Terry dan Liesli W. Rue (2013) dalam jurnal Syamsuddin (2017:67) *organizing*, mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.

S. P. Siagian dalam Tanti Prastuti (2014) dalam jurnal N. Susanto dan Lismadiana (2016:159) mengemukakan bahwa, pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang yang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian yang telah ditentukan. Setelah perencanaan dilakukan, maka fungsi selanjutnya adalah pengorganisasian. Definisi diatas menjelaskan bahwa pengorganisasian merupakan suatu proses pengaturan keseluruhan sumber daya dalam sebuah organisasi. Pengaturan itu mencakup pembagian tugas, alat-alat, sumber daya manusia, wewenang dan sebagainya untuk menghindari kesimpangsiuran dalam pelaksanaan kegiatan. Fungsi ini lebih cenderung pada pengaturan kegiatan administratif. Tujuannya agar tercapai efesiensi dan efektivitas dalam tahanan dan fungsi berikutnya .

## 3) Pelaksanaan atau penggerak (*Actuating*)

Menurut George R. Terry dalam Tanti Prastuti (2014) dalam jurnal N. Susanto dan Lismadiana (2016:159) yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah : "Tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha organisasi". Pelaksanaan dilakukan setelah fungsi perencanaan. Agar pelaksanaan berjalan sesuai dengan perencanaan maka sangat ditekankan pada bagaimana cara atau strategi seorang pemimpin dalam menggerakkan

pegawainya. Hal ini sangat penting untuk menghindari agar bawahan tidak melaksanakan tugasnya di bawah tekanan atau paksaan tetapi atas dasar pilihan sadar dengan penuh tanggung jawab.

#### 4) Pengawasan (*Controlling*)

Menurut George R. Terry dan Liesli W. Rue (2013) dalam jurnal Syamsuddin (2017:67) *controlling*, mengukur pelaksanaan dengan tujuan - tujuan menentukan sebab – sebab penyimpangan dan pengambilan tindakan - tindakan korelatif.

Menurut N. Susanto dan Lismadiana (2016:159) Fungsi pengawasan sangat penting tanpa adanya pengawasan maka fungsi – fungsi yang lainnya tidak akan berjalan efektif dan efisien. Pengawasan tidak hanya berlangsung pada saat pelaksanaan, tetapi juga pada saat perencanaan dan pengorganisasian. Pada dasarnya dalam fungsi pengawasan juga terdapat proses pengevaluasian untuk menjaga agar seluruh kegiatan tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai. Menurut Stephen Robein (Inu Kencana Syafii, 2011), pengawasan dapat didefinisikan sebagai: “Proses mengikuti perkembangan kegiatan untuk menjamin jalannya pekerjaan, dengan demikian dapat selesai secara sempurna sebagaimana yang direncanakan sebelumnya, dengan pengoreksian beberapa pemikiran yang saling berhubungan”.

#### **2.1.1.3 Manajemen Olahraga**

Menurut Setyawan, dkk (2015:1648) manajemen olahraga adalah proses penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien untuk tercapainya pembinaan olahraga. Olahraga memerlukan manajemen olahraga karena organisasi merupakan wadah yang bertujuan untuk mencapai prestasi maksimal.

Setiap kombinasi dari keterampilan yang berkaitan dengan perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pengarahan (*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. (De Sensi, et al (1990) dalam Harsuki (2012:63)).

### **2.1.2 Bisnis**

Menurut Susatyo Herlambang dan Bambang Heru Marwoto (2014:1) kata bisnis berasal dari bahasa Inggris *business* dari kata dasar *busy* yang berarti sibuk dalam konteks individu, komunitas, ataupun masyarakat mengerjakan kegiatan dan pekerjaan yang mendatangkan keuntungan.

Menurut Bambang Suryanto dan Daryanto (2019) bisnis adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan maupun organisasi yang melibatkan aktivitas produksi, penjualan, pembelian, maupun pertukaran barang atau jasa, dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan atau laba.

Menurut Konadi dan Irawan (2013:68) bisnis berasal dari kata *business* atau *busy* yang berarti sibuk. Yaitu sibuk mengerjakan aktivitas dan pekerjaan yang mendatangkan keuntungan. Suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya. Disini bisnis dalam arti luas adalah istilah umum yang menggambarkan semua aktivitas dan institusi yang memproduksi barang atau jasa untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

Menurut Cwee Huat T. (1990) dalam jurnal Konadi dan Irawan (2013:68) Bisnis adalah suatu sistem yang memproduksi barang dan jasa tujuannya untuk



memuaskan kebutuhan masyarakat. *“Business is then simply a system that produces goods and service to satisfy the needs of our society”*.

Bisnis adalah sebuah usaha, yaitu individu atau kelompok yang harus siap untung dan rugi, bisnis tidak hanya tergantung dengan modal uang, tetapi banyak faktor mendukung terlaksananya sebuah bisnis. Bisnis dapat diartikan perdagangan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang terorganisasi untuk mendapatkan laba dengan memproduksi dan menjual barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Setiarini, 2013:151).

Jadi dapat disimpulkan bisnis adalah kegiatan atau aktivitas yang dikerjakan oleh individu, komunitas, ataupun masyarakat dalam memproduksi barang atau jasa tujuannya untuk menghasilkan laba atau keuntungan. Pengusaha yang menjalankan bisnis juga harus siap untuk untung dan rugi, karena itu sudah resiko untuk mendirikan usaha bisnis.

#### **2.1.2.1 Berikut adalah definisi bisnis menurut para ahli**

1) Brown dan Petrello (1976)

Bisnis adalah suatu lembaga yang menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat sambil memperoleh laba.

2) Steinfeld (1979)

Mengatakan bisnis sebagai aktivitas menyediakan barang dan jasa yang diperlukan atau diinginkan oleh konsumen.

3) Musselman dan Jackson (1982)

Bisnis adalah jumlah seluruh kegiatan yang diorganisir oleh orang-orang yang berkecimpung dalam bidang perniagaan dan industri yang menyediakan

barang dan jasa untuk mempertahankan dan memperbaiki standar kualitas hidup mereka.

4) Atmosudirdjo (1982)

Niaga (*business*) adalah keseluruhan daripada aktivitas-aktivitas yang teratur dan kontinyu, berupa pengadaan barang dan jasa atau fasilitas untuk dijual atau disewakan, dengan tujuan memperoleh pendapatan berupa laba yang sebesar-besarnya.

5) Hughes dan Kapoor (1985)

Bisnis adalah kegiatan usaha individu yang terorganisasi untuk menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan industri.

6) T. Chwee Huat (1990)

Bisnis dalam arti luas adalah semua aktivitas dan institusi yang memproduksi barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari. Bisnis merupakan sistem yang memproduksi barang dan jasa untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

7) Griffin dan Ebert (1996)

Bisnis adalah aktivitas menyediakan barang atau jasa yang diperlukan atau diinginkan oleh konsumen. Bisnis dapat dilakukan oleh organisasi perusahaan yang memiliki badan usaha, maupun perorangan yang tidak memiliki badan hukum maupun badan usaha seperti warung dan pedagang kaki lima.

8) Glos, Steade, dan Lowry (1996)

Bisnis adalah sekumpulan aktivitas yang dilakukan untuk menciptakan dengan cara mengembangkan dan mentransformasikan berbagai sumberdaya menjadi barang atau jasa yang diinginkan konsumen.

9) Basu Swastha DH dan Ibnu Sukotjo W. (1988)

Proses bisnis berawal dari konsumen sebagai sumber faktor produksi dan berakhir pada konsumen juga sebagai pembeli hasil produksi.

10) Poerwanto (2006)

Bisnis adalah usaha yang dijalankan oleh individu-individu atau organisasi secara teratur dan kontinyu untuk memproduksi barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan kepuasan dan keuntungan kepada pihak-pihak yang berkepentingan yaitu produsen, pelanggan, dan masyarakat.

Mengenai definisi bisnis menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa bisnis adalah suatu aktivitas yang kontinyu atau teratur baik dari perorangan atau organisasi yang memiliki badan usaha, badan hukum, maupun tidak. Melakukan aktivitas untuk menciptakan dengan cara mengembangkan atau mentransformasikan berbagai sumberdaya menjadi barang dan jasa, yang berawal dari konsumen dan berakhir kepada konsumen kembali, bertujuan untuk memberikan fasilitas dan memuaskan masyarakat maupun industri untuk meraih keuntungan, dan mempertahankan maupun memperbaiki standar kualitas hidup.

### **2.1.2.2 Tujuan Bisnis**

Menurut Susatyo Herlambang dan Bambang Heru Marwoto (2014:7). Tujuan utama dari bisnis adalah untuk memperoleh keuntungan. Sedangkan tujuan-tujuan lain sangat beragam sesuai keinginan dari pelaku bisnis yang bersangkutan. Berikut tujuannya :

- 1) Mencukupi kebutuhan keluarga
- 2) Memupuk kekayaan

- 3) Memakmurkan keluarga
- 4) Mengembangkan bakat
- 5) Membuat nama pribadi dan bisnisnya terkenal
- 6) Meneruskan (mengabdikan) bisnis keluarga
- 7) Ingin mencoba hal (teknologi, metode, sistem) baru
- 8) Sebagai pemanfaatan waktu luang
- 9) Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat
- 10) Memakmurkan masyarakat
- 11) Menciptakan lapangan kerja
- 12) Ikut serta dalam pembangunan ekonomi
- 13) Mengurangi ketergantungan terhadap produk impor.

Secara umum tujuan dari bisnis adalah menyediakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen serta memperoleh keuntungan dari aktivitas yang dilakukan (Konadi dan Irawan, 2013:69). Menurut Dawes (1999) dalam jurnal Indarti (2004:173) untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis, dalam konteks ini, pengukuran keberhasilan bisnis dapat bervariasi, tetapi kemungkinan besar terkait dengan data subjektif dan objektif pada berbagai aspek kinerja seperti pertumbuhan penjualan, pangsa pasar dan profitabilitas. *“To achieve in business success, in this context, measurement of business success can vary, but it is most likely related to both subjective and objective data on multiple aspects of performance such as sales growth, market share and profitability”*.

### **2.1.2.3 Fungsi Bisnis**

Berikut adalah fungsi bisnis menurut Susatyo Herlambang dan Bambang Heru Marwoto (2014:8) adalah :

#### 1) Fungsi Pembelian

Yaitu dalam sebuah kegiatan bisnis, fungsi dari pembelian adalah untuk memperoleh bahan baku (*obtaining raw materials*). Bahan baku yang dipergunakan untuk diolah kembali menjadi bahan baku yang akan langsung dijual kepada pengguna akhir.

#### 2) Fungsi Produksi

Yaitu merubah bentuk (*form utility*) dengan mengolah bahan baku menjadi produk yang siap pakai (*manufacturing raw materials into products*), atau mengubah bahan mentah menjadi bahan yang jadi.

#### 3) Fungsi Distribusi

Adalah menyalurkan suatu produk dengan cara memindahkan tempat (*place utility*) dari produsen ke konsumen (*distributing products to consumers*).

#### 4) Fungsi Penjualan

Adalah mengubah kepemilikan (*possessive utility*) dari produsen ke konsumen (*selling products to consumers*).

#### 5) Fungsi Pemasaran

Untuk menunda waktu kegunaan (*time utility*) melalui penyediaan produk, harga, tempat, dan promosi (*marketing to consumers*).

#### **2.1.2.4 Unsur-unsur dalam sistem bisnis**

Menurut Assauri (2013) dalam Susatyo Herlambang dan Bambang Heru Marwoto (2014:11) unsur-unsur bisnis atau secara umum disebut sumber – sumber ekonomi atau faktor-faktor dari produksi, Berikut terdiri dari 6M yaitu :

1) *Men* (Sumber Daya Manusia)

Manusia sebagai tenaga kerja dan konsumen produk perusahaan yang memiliki kemampuan yang kompetitif dan berkualitas tinggi.

2) *Money atau Capital* (Modal)

Dalam bisnis, uang atau modal usaha atau sejumlah uang atau barang yang dibeli dengan uang tersebut untuk membuat produk lain dan menjalankan transaksi bisnis.

3) *Materials* (Bahan)

Untuk menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat maka perlu adanya bahan baku, bahan pembantu, tanah, dan bahan lainnya.

4) *Method* (Metode)

Adalah cara yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan produktif (pembuatan keputusan, ide) oleh manajemen perusahaan.

5) *Managerial Skill* (Keterampilan Manajemen)

Yaitu sistem manajemen yang dijalankan berdasarkan prosedur dan tata kerja manajemen.

6) *Market* (Pasar)

Adalah arena pertukaran potensial baik dalam bentuk fisik sebagai tempat berkumpul atau bertemunya antara penjual dan pembeli, maupun yang tidak berbentuk fisik yang memungkinkan terlaksananya pertukaran, karena dipenuhinya persyaratan pertukaran yaitu minat dan citra serta daya beli.

#### **2.1.2.5 Jenis-Jenis Bisnis**

Menurut Susatyo Herlambang dan Bambang Heru Marwoto (2014:17) bisnis dapat diklarifikasi dengan berbagai cara sebagai berikut :

#### **2.1.2.5.1 Jenis Bisnis Menurut Keegiatannya**

- 1) Produksi : adalah kegiatan yang dilakukan mengolah suatu bahan mentah atau sumber-sumber untuk dijadikan suatu produk yang berkualitas untuk menghasilkan nilai jual yang tinggi.
- 2) Pabrikasi atau manufaktur : bisnis yang melakukan pengolahan atau perakitan. Pemasoknya adalah berasal dari produsen dan pengepul, sedangkan pelanggannya adalah distributor, pedagang eceran, atau konsumen akhir.
- 3) Distribusi : yaitu proses penyampaian barang atau jasa dari produsen ke konsumen dan para pemakai, dimana pada waktu barang dan jasa tersebut diperlukan. Kegiatan ini pemasoknya adalah produsen, pengumpul, dan pabrikan. Sedangkan pelanggannya adalah rata-rata dari pedagang dan konsumen akhir.
- 4) Retail : Bisnis yang melakukan perdagangan eceran. Pemasoknya adalah produsen, pengumpul, dan pabrikan. Atau distributor, sedangkan pelanggannya adalah konsumen akhir.
- 5) Konsumsi : Setiap pemakaian barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Pemasoknya dari pengecer (*retailer*), produsen, pabrikan, dan distributor.

#### **2.1.2.5.2 Jenis Bisnis Menurut Bidangnya**

Menurut Poerwanto (2006) dalam Susatyo Herlambang dan Bambang Heru Marwoto (2014:18) adalah dalam menggolongkan bisnis menurut bidangnya ada 2 bagian, yaitu perindustrian dan jasa.

- 1) Bisnis bidang perindustrian, meliputi :
  - (1) Perindustrian genetik (asli) yaitu kegiatan bisnis dibidang kehutanan, pertanian, perkebunan, dan peternakan.
  - (2) Perindustrian ekstraktif yaitu kegiatan bisnis dibidang pertambangan.
  - (3) Perindustrian pabrikal yaitu kegiatan bisnis untuk mengubah bahan baku menjadi barang jadi.
- 2) Bisnis bidang jasa, meliputi :
  - (1) Jasa transportasi
  - (2) Jasa asuransi
  - (3) Jasa perdagangan umum (*general trading*)
  - (4) Jasa akomodasi (hotel, restoran, dan sebagainya)
  - (5) Jasa reparasi
  - (6) Jasa tempat-tempat hiburan
- 3) Pembagian bisnis dengan cara lain, yaitu :
  - (1) Bisnis jasa
  - (2) Bisnis manufaktur
  - (3) Bisnis pengecer atau distributor
  - (4) Bisnis pertanian dan pertambangan
  - (5) Bisnis keuangan
  - (6) Bisnis informasi
  - (7) Bisnis utilitas publik : air, listrik, dan sebagainya
  - (8) Bisnis real estate
  - (9) Bisnis transportasi



### 2.1.2.6 Bentuk Usaha Dalam Bisnis

Bentuk usaha dalam bisnis menurut Susatyo Herlambang dan Bambang Heru Marwoto (2014:25) ada 3. Yaitu :

- 1) Perusahaan Perseorangan yaitu perusahaan yang dimiliki atau dikelola atau dipimpin oleh satu orang yang bertanggung jawab atas semua resiko dan aktivitas perusahaan. Pada umumnya perusahaan perseorangan berskala kecil yang berbisnis di segala bidang, paling banyak dijumpai di Indonesia, bahkan juga di dunia.
- 2) Perusahaan yang Berbadan Usaha
  - (1) Perusahaan Firma (FA) adalah dua orang atau lebih dengan nama bersama untuk menjalankan suatu bisnis, dengan tanggung jawab masing-masing anggota (firman) tidak terbatas, dan rugi atau laba ditanggung atau dibagi bersamaan.
  - (2) Perusahaan Perseroan komanditer *commanditaire Vennootschaap, CV* adalah persekutuan yang didirikan oleh satu atau beberapa orang yang menyetorkan modalnya dengan tanggung jawab terbatas sebesar modal yang disetorkan itu dan tidak bersedia memimpin (disebut sekutu komanditer), dengan satu atau beberapa orang yang bertindak sebagai pemimpin perusahaan yang bertanggung jawab tidak terbatas atas kekayaan pribadinya (disebut sekutu komplementer)
  - (3) Perusahaan Perseroan Terbatas (PT) adalah persekutuan untuk menjalankan bisnis dengan modal terbagi oleh saham-saham, dan tiap sekutu atau persero ikut mengambil bagian satu atau lebih saham.
  - (4) Perusahaan Negara (PN) atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

- (5) Perusahaan Jawatan (Perjan) adalah BUMN yang bergerak dibidang jasa untuk melayani masyarakat atau kesejahteraan umum secara efisien, tetapi tidak bertujuan untuk mencari keuntungan.
  - (6) Perusahaan Umum (Perum) adalah BUMN yang bertujuan untuk meraih keuntungan tetapi tidak mengabaikan kesejahteraan masyarakat.
  - (7) Perusahaan Perseroan (Persero) adalah perusahaan negara berbentuk PT berasal dari perusahaan negara (PN) yang menerima investasi dari pihak swasta, ini bertujuan untuk memupuk keuntungan melalui pelayanan kepada masyarakat umum. Dengan menyediakan barang dan jasa dengan mutu yang tinggi dan berdaya saing yang kuat.
  - (8) Perusahaan Daerah (PD) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah bentuk perusahaan yang didirikan dengan peraturan daerah. Modal atau saham milik pemerintah daerah berasal dari kekayaan perusahaan yang dipisahkan dari kekayaan daerah ditambah modal saham. Bertujuan untuk mendapatkan laba guna untuk membangun daerah.
  - (9) Koperasi yaitu organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial beranggotakan orang atau badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan.
- 3) Bentuk-bentuk Perusahaan Lainnya
- (1) Perusahaan Patungan (*Joint Venture*) yaitu perusahaan baru yang didirikan berdasarkan kerjasama dari beberapa perusahaan dengan menggabungkan modalnya masing-masing sesuai dengan kesepakatan.

- (2) Trust yaitu gabungan atau merger beberapa perusahaan yang meleburkan diri (fusi) menjadi satu PT besar.
- (3)  *Holding Company*  yaitu perusahaan besar yang menguasai saham mayoritas perusahaan lain sehingga kebijakan perusahaan yang menentukan adalah  *holding company* .
- (4)  *Concern*  adalah seseorang yang memiliki saham mayoritas saham dari beberapa badan usaha.
- (5) Konsolidasi ( *Consolidation* ) yaitu penggabungan dari beberapa perusahaan menjadi satu perusahaan baru beserta seluruh kekayaannya.
- (6)  *Merger*  yaitu bentuk konsolidasi, dimana perusahaan-perusahaan yang bergabung, muncul dengan nama dari salah satu perusahaan yang lama.
- (7)  *Amalgamation*  adalah sebaliknya dari  *merger*  bentuk konsolidasi dimana perusahaan yang bergabung muncul dengan nama perusahaan yang baru.
- (8) Persekutuan Dagang ( *Trade Association* ) yaitu persekutuan beberapa perusahaan dari satu cabang perusahaan yang sama yang tidak bertujuan untuk mencari keuntungan tetapi memajukan anggotanya. Bila kelak mengadakan persetujuan (harga) persekutuan ini berubah menjadi kartel.
- (9)  *Gentlemen's Agreement*  yaitu persetujuan antara beberapa produsen dalam wilayah penjualan tertentu untuk mengurangi persaingan. Memiliki peraturan yang longgar, sehingga saat produsen melanggar persetujuan tidak akan dikenai sanksi.

- (10) *Pool Serupa Gentlemen's Agreement* yaitu sebaliknya persetujuan dari beberapa produsen dengan peraturan yang mengikat produsen, sehingga bagi yang melanggar akan dikenai sanksi.
- (11) Kartel yaitu persekutuan perusahaan-perusahaan yang sejenis dibawah satu perjanjian bisnis (penjualan) tertentu guna mengurangi persaingan.
- (12) Sindikat (*Sindicate*) adalah bentuk kerjasama dari beberapa orang untuk melaksanakan proyek tertentu dibawah satu perjanjian.
- (13) Perusahaan Asuransi (*Insurance Company*) adalah perjanjian dimana penanggung mengikat diri pada yang bertanggung dengan menerima premi untuk mengganti kerugian atau kerusakan atau kehilangan keuntungna yang mungkin diderita karena suatu peristiwa yang tidak terduga.
- (14) Sewa Guna Usaha (*Leasing*) yaitu kegiatan dalam pembiayaan barang modal oleh pemilik yang menyewakan (*lessor*) kepada penyewa (*Lessee*) untuk digunakan selama jangka tertentu.
- (15) Waralaba (*Franchising*) yaitu pemberian lisensi atas format bisnis secara keseluruhan, dimana pemilik hak guna nama (*franchisor*) memberi lisensi kepada para penyalur atau penerima hak guna nama (*franchisee*) untuk memasarkan produk berupa barang dan jasa dan menjalankan bisnis menggunakan merek, keahlian jasa atau khusus, dan cara bisnis yang dilakukan oleh *franchisor*.
- (16) Perusahaan Modal Ventura yaitu hubungan bisnis bekerja sama antara peusahaan besar, menengah, maupun kecil.

(17) Yayasan (*Foundation*) adalah bentuk usaha sosial yang tidak bertujuan untuk memperoleh keuntungan. Namun mementingkan kesejahteraan masyarakat baik dari jasmani maupun rohani.

### **2.1.3 Industri olahraga (*Sport Industry*)**

Sudah tidak asing lagi kita dengan kata olahraga. Olahraga dibagi 3 jenis yaitu 1) olahraga pendidikan, 2) olahraga prestasi, 3) Olahraga rekreasi. Pada jaman sekarang ini olahraga bukan hanya sekedar untuk membugarkan tubuh dan dijadikan hobi. Olahraga juga dapat menghasilkan uang dengan cara mendirikan bisnis di bidang olahraga. Kegiatan ini dapat disebut dengan industri olahraga. Menurut UU. RI (2006) Undang-Undang Dasar dalam Bab I ayat (18) ketentuan umum UU No.3 Tahun 2005 mengenai Sistem Keolahragaan Nasional menyebutkan bahwa industri olahraga adalah kegiatan bisnis dibidang olahraga dalam bentuk produk barang dan/ jasa. Adanya bisnis olahraga ini merupakan upaya yang sangat berpengaruh untuk masyarakat khususnya di Indonesia yaitu dapat menciptakan lapangan pekerjaan baru dan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui tuntutan dalam mengembangkan kreatifitas menjadi inovasi-inovasi baru yang dapat menghasilkan suatu produk menjadi nilai tinggi, pengetahuan melalui pengalaman saat berbisnis, dan lain-lain.

*Sport Industry* merupakan sebuah industri yang menciptakan nilai tambah, dengan cara memproduksi dan menyediakan olahraga yang berkaitan dengan peralatan dan layanan (Priyono, 2012:144).

Definisi secara luas menurut Pitts, et al (1994:18) dari bisnis olahraga adalah semua kegiatan, pengalaman, atau perusahaan yang utama. Perusahaan yang mengatur kegiatan manajemen dan bisnis yang diperlukan untuk organisasi dan

produksi olahraga. Industri olahraga didefinisikan sebagai pasar di mana produk yang ditawarkan kepada pembeli terkait kebugaran, olahraga, dan rekreasi. produk-produk ini termasuk barang, jasa, orang, tempat, dan ide. *“Sport are all activities, experiences, or the main company. Companies that manage the management and business activities needed for the organization and production of sports. Sport industry is defined as market in which the products offered to its buyers are fitness, sport, recreation, and leisure related. these products include goods, services, people, places, and ideas”*.

Menurut Chang (1998); Crompton & Mackay (1989) ; Crompton, MacKay, & Fesenmaier (1991); Howat, Absher, Crilley, & Milne, 1996; Kim & Kim (1995); MacKay & Crompton (1988); McDonald, Sutton, & Milne (1995); Milne & McDonald (1999); Papadimitriou & Karteroliotis (2000); Shilbury (1994); Tawse & Keogh (1998); Taylor, Sharland, Cronin, Jr., & Bullard (1993); Wright, Duray, & Goodale (1992) dalam jurnal Ko dan Pastore (2005:84) beberapa bidang industri olahraga misalnya profesional olahraga, program kebugaran, waktu senggang dan rekreasi, telah dimasukkan dalam penelitian yang meneliti kualitas layanan. *“some fields of the sports industry are for example professionals sports, fitness programs, leisure and recreation, have been included in research which examined service quality”*.

Menurut Priyono (2012:115) bisnis dalam industri olahraga memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Perhatian terus-menerus pada bisnis
- 2) Merupakan bagian atau cabang bisnis
- 3) Sesuatu yang mempekerjakan banyak tenaga kerja dan modal, yang merupakan kegiatan yang nyata dari perdagangan.

Berikut ini adalah tiga pola yang berkaitan dengan tumbuh kembangnya bisnis dalam industri olahraga, yaitu :

- 1) Di Indonesia terdapat adanya potensi pelaku olahraga dan berbagai ruang lingkup atau dimensi keolahragaan yang besar. Ini merupakan salah satu keberhasilan program pemerintah untuk memasyarakatkan olahraga.
- 2) Terdapat tiga areal seller bidang garapan yaitu olahraga pendidikan, olahraga rekreasi dan olahraga prestasi.
- 3) Besarnya peluang tumbuh kembangnya industri di bidang olahraga. Dari ketiga area bidang garapan tersebut diatas, maka industri olahraga dapat menembus di berbagai segmen pasar.

Segmen bisnis dalam industri olahraga sesuai dengan tipe produknya menurut Parks, et al dalam jurnal Priyono (2012:115). Terdapat tiga segmen yaitu :

- 1) *Sport performance* atau penampilan olahraga

Segmen ini bermacam-macam produk, seperti olahraga sekolah, perkumpulan kebugaran, camp olahraga, olahraga profesional, dan taman olahraga kota.

- 2) *Sport production* atau produksi olahraga

Segmen produksi olahraga ini dapat diberikan contoh seperti bola basket, bola tennis, sepatu olahraga, kolam renang, dan perlengkapan olahraga lainnya.

- 3) *Sport promotion* atau promosi olahraga

Segmen ini dapat berupa barang dagangan seperti kaos, atau baju yang berlogo, media cetak, dan elektronika, *sport marketing agency*, *sport event organizer*.

Bahwa industri olahraga atau bisnis olahraga adalah penyediaan barang atau jasa yang meliputi tempat, produk, keterampilan dan lain-lain. Sebagai contoh yaitu tempat kebugaran, tempat rekreasi, penjualan alat-alat olahraga, melatih renang, membuka *event organizer* dengan bertemakan olahraga. Kegiatan ini dapat menjadikan kualitas sumber daya alam yang baik dan memberikan nilai jual tinggi terhadap suatu produk. Maka industri olahraga ini dapat dijadikan lapak lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

#### **2.1.4 Bisnis Lapangan**

Menurut Husada dan Wahyu (2014:1387) olahraga futsal berkontribusi terhadap pelaku bisnis jasa persewaan lapangan futsal. Terbukti dengan meningkatnya pendapatan pelaku bisnis persewaan lapangan sebelum olahraga futsal masuk dan memasyarakat dan setelah olahraga ini memasyarakat.

Ada lapangan futsal yang dibisniskan dan tidak dibisniskan, lapangan yang dibisniskan akan berpengaruh dengan pendapatan bagi pemiliknya. Sedangkan yang tidak sebaliknya biasanya merupakan fasilitas untuk masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti mengambil data lapangan futsal yang dibisniskan saja.

#### **2.1.5 Strategi**

Menurut Grant dan Jordan (2012) dalam jurnal Herfita, dkk (2017:373) strategi adalah sebuah pola dari tujuan-tujuan, visi, misi dan kebijakan utama serta sebuah perencanaan untuk mencapai hal-hal itu semua yang dapat dinyatakan untuk mempertegas kewajiban dari perusahaan saat ini ataupun nanti dan akan seperti apa kedepannya perusahaan tersebut.



Secara umum menurut Ramadhan dan Sofiyah (2008:2), strategi dapat diartikan sebagai sekumpulan pilihan kritis untuk perencanaan dan penerapan dalam serangkaian rencana tindakan dan alokasi sumberdaya yang penting untuk mencapai tujuan dan sasaran, dengan memperhatikan keunggulan kompetitif, komparatif dan sinergis ideal berkelanjutan kearah, cakupan dan perpektif jangka panjang keseluruhan yang ideal dari individu atau organisasi.

Berikut adalah definisi strategi menurut para ahli :

- 1) Menurut Marrus dalam jurnal Wibowo, dkk (2015:60) Strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana oleh para pemimpin, puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai
- 2) Menurut Prahalad dalam jurnal Wibowo, dkk (2015:60) Strategi didefinisikan secara khusus yaitu khusus sebagai tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan kedepannya.

Strategi sangat diperlukan dalam penelitian masalah ini mengenai pendirian lapangan futsal, dapat disimpulkan merupakan perencanaan dari tujuan, visi, misi dan kebijakan yang disusun oleh suatu organisasi untuk jangka panjang yang memperhatikan keunggulan kompetitif, komparatif dan sinergis ideal berkelanjutan dan terus menerus dengan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan atau konsumen kedepannya.

### **2.1.6 Fasilitas**

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal (Mongkaren, 2013:494).

Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada (Srijani dan Hidayat, 2018:33).

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) dalam jurnal Mongkaren (2013:494) pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas jasa bersangkutan di mata pelanggan.

Penelitian ini sangatlah berkesinambungan juga dengan adanya fasilitas. Kemudian teori diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan suatu jasa yang menyediakan berbagai pelayanan yang bergantung pada kreatifitas yang ditumpahkan, yaitu untuk memaksimalkan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan tingkat nilai jual sehingga konsumen merasa nyaman dan puas.

### **2.1.7 Sarana dan Prasarana**

Sarana merupakan segala sesuatu (bisa berupa syarat atau upaya) yang dapat dipakai sebagai alat atau media dalam mencapai maksud atau tujuan (Kamus Besar BI, 2002:999).

Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dsb) (Kamus Besar BI, 2002:893).

### **2.1.8 Futsal**

Futsal dikatakan hampir sebagai olahraga yang sangat populer akhir-akhir ini. Hampir tidak ada orang yang tidak mengetahui apa itu olahraga futsal. Mulai dari anak-anak, remaja, hingga dewasa. Futsal telah mampu menarik minat banyak orang, karena permainannya yang mirip dengan sepakbola ini sangat mudah untuk dimainkan oleh siapa saja. Futsal dimainkan di dalam ruangan, hal ini sangat menarik karena orang tidak punya cukup waktu disiang hari untuk bermain sepakbola dapat menyalurkan keinginannya dimalam hari dengan bermain futsal di dalam ruangan dengan diberi lampu. Sedangkan futsal merupakan permainan sejenis sepakbola yang dimainkan dalam lapangan yang berukuran lebih kecil. Permainan ini dimainkan oleh 10 orang (masing-masing tim 5 orang), serta menggunakan bola dan gawangnyapun lebih kecil daripada yang digunakan dalam sepakbola. Olahraga futsal pergerakannya harus cepat, jadi seorang pemain tidak disarankan untuk menguasai bola berlama-lama seperti sepakbola (Sahda Halim, 2009:1).

Futsal secara resmi diakui oleh Federation International de Football Association (FIFA) dan olahraga tim paling populer, dimainkan oleh lebih dari 12 juta orang di lebih dari 100 negara (Beato et al, 2016). Futsal dicirikan oleh sprint intermiten dan intensitas tinggi, kebutuhan perpindahan yang berbeda, perubahan arah dan interval pemulihan yang singkat (Arins et al, 2015; Makage et al., 2012) dalam jurnal Kassiano et al (2018:2)).

Menurut Tenang dalam jurnal Rakasiwi, dkk (2013:54) futsal adalah olahraga yang membentuk seorang pemain agar selalu siap dalam menerima bola serta mengumpan bola dengan cepat dalam tekanan pemain lawan. Dapat dilihat dari segi keterampilan, futsal hampir sama dengan olahraga sepakbola lapangan rumput. Hanya saja memiliki perbedaan, yaitu pada futsal banyak menggunakan telapak kaki pada saat menahan bola karena permukaan lapangan rata dan keras bukan dengan rumput dengan ukuran lapangan yang kecil sehingga bola tidak boleh jauh dari kaki dengan jarak 1,5 meter, karena jika jarak bola dengan kaki melebihi 1,5 meter maka lawan akan cepat merebut bola.

Disimpulkan bahwa cabang olahraga futsal merupakan olahraga yang dimodifikasi dari permainan sepakbola. Tujuannya sama yaitu memasukkan bola ke gawang lawan. Berbeda dengan sepakbola futsal dilakukan pada lapangan futsal dalam ruangan atau *indoor* dengan permukaan lapangan yang rata dan keras. Futsal merupakan olahraga yang harus cepat dan siap untuk menerima dan mengumpan bola karena lapangannya yang lebih kecil dari pada sepakbola, jika tidak cepat dan siap maka akan segera direbut oleh lawan. Dengan mempertandingkan dua tim, jumlah dari setiap timnya ada 5 orang atau pemain.

#### **2.1.8.1 Sejarah Futsal**

Dalam maksud lain futsal juga merupakan jenis sepakbola tertutup yang secara resmi disahkan oleh Badan Perkumpulan Antar Negara Sepakbola, *Federation Internationale de Football Association* (FIFA) pada tahun 1989, namanya berasal dari bahasa Portugis *futebol de salao*, dan bahasa Spanyol *futbol de salon*. Keduanya berarti sama-sama sepak bola dalam ruangan. (Prakoso, dkk, 2013:2). Sebelumnya, ada beberapa nama yang sering dipakai

untuk olahraga ini. Antara lain *five-a-side-game*, *mini soccer*, atau pun *indoor soccer*.

Sejarah menyatakan bahwa permainan yang serupa pernah dimainkan di Kanada pada tahun 1854, secara resmi FIFA menyatakan bahwa futsal diciptakan di Montevideo, Uruguay pada tahun 1930, oleh Juan Carlos Ceriani yaitu seorang pelatih sepakbola yang berasal dari negara Argentina. Pada saat itu Ceriani seorang pelatih sepakbola Portugal sedang mempersiapkan timnya untuk menghadapi Piala Dunia yang pertama kali. Ceriani merasa terganggu dengan cuaca Montevideo yang sering kali diguyur hujan. Ini membuat semua program latihan yang telah disusunnya menjadi berantakan.

Karena tidak ingin persiapan timnya berjalan tidak maksimal, Ceriani memikirkan sebuah solusi dengan memindahkan latihan ke dalam ruangan . Awalnya latihan berjalan seperti latihan sepakbola pada umumnya. Kemudian Ceriani memodifikasi sedikit peraturan permainan tersebut, dengan mengurangi jumlah pemain menjadi 5 orang pemain, karena menyesuaikan dengan luas lapangannya. Inilah kemudian dijadikan atau dikenal sebagai dasar dari permainan futsal. Karena dianggap oleh masyarakat menarik, maka permainan ini berkembang sehingga menjadi populer di Montevideo.

Keunikan futsal mendapat perhatian diseluruh Amerika Selatan, terutamanya di Brasil. Bahkan para masyarakat dari Brazil menyangkal bahwa adanya futsal ditemukan oleh Ceriani. Karena pada saat itu Brasil sudah banyak orang yang memainkan permainan tersebut. Hanya saja masyarakat Brasil memainkan permainan tersebut dijalanan, tanpa dengan peraturan yang jelas. Adanya peraturan yang berbeda di setiap daerahnya di Brasil, sehingga futsal tidak dapat berkembang. Pada tahun 1935 berbekal keinginan untuk mengembangkan

futsal, kemudian dimulailah pertemuan untuk membahas mengenai peraturan permainan futsal agar menjadi lebih jelas. Karena mereka merasa harus ada perbedaan peraturan antara sepakbola dan futsal. Pertemuan-pertemuan tersebut akhirnya menghasilkan peraturan yang pertama kali di dunia pada tahun 1936, dan peraturan ini tidak jauh beda dengan peraturan yang ada sekarang.

Peraturan tersebut baru dibakukan pada tahun 1954. Sejak peraturan tersebut dibakukan, futsal berkembang semakin pesat. Setelah negara Brasil, futsal berkembang ke seantero Amerika Latin. Turnamen internasional pertama diadakan pada tahun 1965, di Sao Paulo, Brasil, yang mempertemukan antarnegara Amerika Selatan. Paraguay menjuarai Piala Amerika Selatan pertama dengan menumbangkan Brasil yang lebih diunggulkan dengan statusnya sebagai tuan rumah. Enam perebutan piala Amerika Selatan berikutnya diselenggarakan hingga tahun 1979, dan semua gelar disapu habis oleh Brasil. Kemudian Brasil meneruskan dominasinya dengan meraih Piala Pan Amerika pertama tahun 1980 dan memenangkannya lagi pada perebutan berikutnya pada tahun 1984.

Futsal semakin lama semakin berkembang dan merambah ke daratan Eropa yaitu di negara Belanda dan dikawasan Eropa Timur yaitu Uni Soviet yang kala itu sedang mengalami musim dingin lapangan sepakbola tertutup oleh salju, sehingga futsal menjadi solusinya sebagai pengganti sepakbola. Begitu juga di Italia, futsal dibawa oleh legiun asing asal Amerika yang bermain di liga sepakbola Serie A pada medio tahun 50-an. Para pemain asing ini sering bermain futsal disaat waktu luang mereka. Kebiasaan mereka ini mampu menarik masyarakat Italia, sehingga permainan futsal berkembang dengan cepat di negara tersebut. Berbeda dengan negara lain, perkembangan futsal di Inggris

mengalami modifikasi. Sering diadakan permainan enam lawan enam di lapangan rumput antar klub Premier League. Permainan ini mampu menarik perhatian harian ternama *London Express* untuk menjadi sponsor turnamen serupa yang diadakan dimusim dingin.

Setelah Amerika Latin dan Eropa, futsal kemudian berkembang cepat diberbagai kawasan lainnya di dunia. Fenomena ini menyadarkan banyak kalangan untuk membentuk sebuah organisasi futsal tingkat dunia. Akhirnya terbentuklah FIFUSA (The Federacao Internationale de Futebol de Salao) pada tahun 1974 di Sao Paulo, Brasil. Dengan terbentuknya FIFUSA, perkembangan futsal semakin meluas ke daerah-daerah lainnya, seperti di Afrika, Amerika Utara, dan Asia. Pada medio tahun 80-an futsal sudah dikenal luas diseluruh penjuru dunia.

Melihat perkembangan olahraga futsal yang semakin pesat, pada tahun 1989 FIFA memutuskan mengambil alih futsal dan menciptakan beberapa peraturan baru yang berbeda dengan peraturan versi FIFUSA. Perbedaan peraturan ini meliputi beberapa hal, seperti tentang aturan pergantian pemain. FIFUSA tidak setuju akan aturan FIFA yang menyebutkan bahwa setiap tim dapat melakukan pergantian pemain tanpa batas. Peraturan tentang tidak adanya *offside* juga menimbulkan perbedaan pendapat antara FIFUSA dengan FIFA. FIFA beranggapan sistem *offside* tidak diperlukan dalam permainan futsal. Sedangkan FIFUSA berpendapat sebaliknya. Adanya perbedaan ini membuat keberadaan FIFUSA menjadi seperti tidak ada. Karena pada era sekarang sebagian besar orang lebih mengenal aturan yang dibuat oleh FIFA (Sahda Halim, 2009:8).

Dengan adanya pengakuan FIFA atas keberadaan olahraga futsal, FIFA mengambil alih penyelenggaraan kejuaraan dunia futsal, Kejuaraan dunia futsal akan diadakan 3 tahun sekali. Kemudian dengan berjalannya dan terselenggaranya kejuaraan dunia futsal 3 tahun sekali, FIFA sebagai badan tertinggi dunia dalam sepakbola mengadakan rapat dan evaluasi. FIFA memutuskan dan menetapkan bahwa kejuaraan dunia futsal tidak diadakan 3 tahun sekali, namun FIFA mengubahnya menjadi 4 tahun sekali (Sunarno, 2008:3).

Olahraga futsal masuk ke Indonesia pada tahun 1988-1999, pada tahun 2000 olahraga tersebut mulai dikenal masyarakat (Husada, 2014:1385). Menurut Justinus Lhaksana (2011:6) Didunia ada dua badan internasional futsal, yaitu AMF(Asociation Mundial de Futsal) dengan POFI (Persatuan Olahraga Futsal Indonesia) sebagai representatifnya-nya di Indonesia dan FIFA yang membawahi sepakbola, futsal, dan sepakbola pantai dengan PSSI sebagai wakilnya di Indonesia.

Kemudian dengan berjalannya waktu, futsal mulai berkembang pesat di Indonesia, Indonesia berhasil menyelenggarakan kejuaraan futsal se-Asia di Jakarta. Pada saat itu, lahirlah tim nasional futsal Indonesia yang pertama dan masih dihuni oleh pemain dari sepakbola dari liga Indonesia. Akan tetapi, selama dua tahun terakhir ini futsal telah mengalami perkembangan yang luar biasa. Hal ini bukan hanya terjadi di negara Indonesia saja, terutama di Asia, futsal telah berkembang sangat pesat. Hal ini terbukti dari 10 besar *ranking* dunia yang pernah dihuni oleh tim nasional Iran, Jepang, dan Thailand.

Di Indonesia perkembangan futsal terlihat dari banyaknya turnamen-turnamen yang terselenggara khususnya di ibukota Jakarta. Pada tahun 2010



Indonesia berhasil menjuarai kejuaraan futsal Asia Tenggara. Namun, pada saat itu kekuatan besar Asia Tenggara tidak ikut serta, yaitu Thailand dan Australia yang kini masuk zona Asia Tenggara.

### 2.1.8.2 Perbedaan Futsal Dengan Sepakbola

**Tabel 2.1 Perbedaan Futsal Dengan Sepakbola**

| FUTSAL                                                 | SEPAKBOLA                                            |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Ukuran bola 4                                          | Ukuran bola 5                                        |
| 5 Pemain                                               | 11 Pemain                                            |
| Pergantian pemain tidak terbatas                       | Pergantian pemain maksimal 3 kali                    |
| Tendangan ke dalam                                     | Lemparan ke dalam                                    |
| Lemparan kiper                                         | Tendangan gawang                                     |
| 1 wasit dan 1 asisten                                  | 1 wasit dan 2 hakim garis                            |
| 2x20 menit                                             | 2x45 menit                                           |
| Tidak ada <i>time out</i>                              | 1 <i>time out</i> untuk setiap tim pada setiap babak |
| Peraturan <i>offside</i> tidak berlaku                 | Peraturan <i>offside</i> berlaku                     |
| Pemain yang dikeluarkan dapat diganti setelah 2 menit  | Pemain yang dikeluarkan tidak dapat diganti          |
| <i>Tackling</i> dan benturan fisik tidak diperbolehkan | <i>Tackling</i> dan benturan fisik diperbolehkan     |

(Sumber : Sahda Halim, 2009:6)

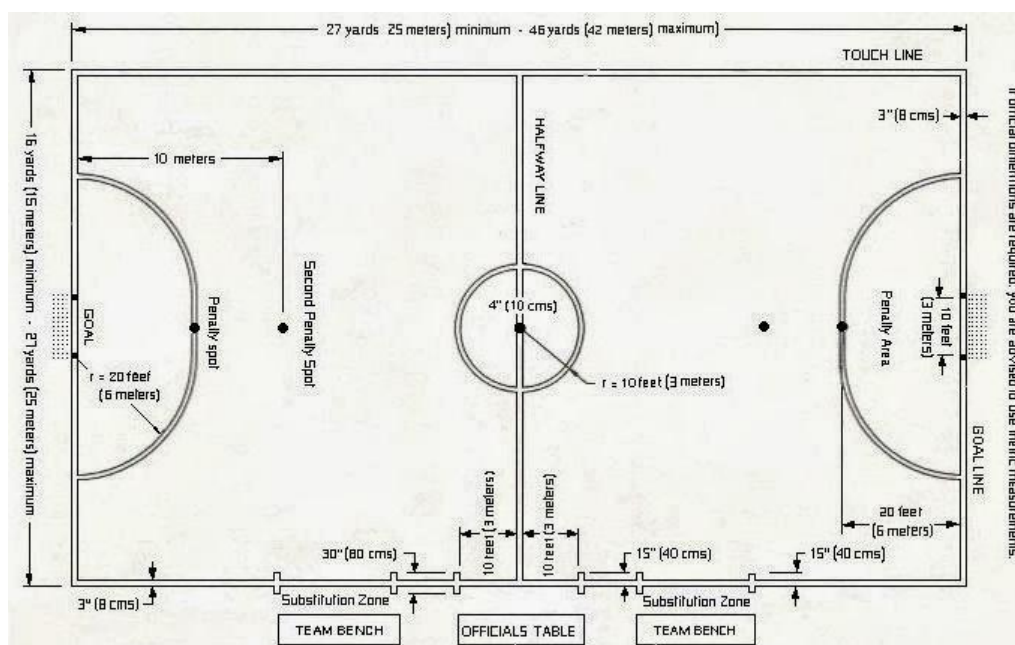
### 2.1.8.3 Sarana dan prasarana futsal

Menurut Sahda Halim (2009:14) FIFA sebagai induk dari olahraga futsal telah mengeluarkan 18 peraturan yang mencakup seluruh hal yang berhubungan dengan permainan futsal. Peraturan yang mengalami perubahan biasanya hanya berdasarkan kesepakatan antara tim yang bertanding saja. Dan hanya digunakan oleh pertandingan antar tim-tim tersebut. Berikut adalah peraturan-peraturan futsal yang berdasarkan dari peraturan FIFA.

#### 2.1.8.3.1 Lapangan

Lapangan futsal merupakan salah satu prasarana yang sangat penting untuk melakukan kegiatan olahraga futsal (Utomo, 2015:1597).

Menurut Sahda Halim (2009:15) Sama seperti sepakbola, lapangan futsal juga berbentuk persegi panjang. Dimana garis samping pembatas lapangan harus lebih panjang dari garis gawang. Ukuran lapangannya yaitu panjang 25 meter – 42 meter, lebar 15 meter – 25 meter. Sedangkan ukuran lapangan untuk pertandingan internasional adalah panjang 38 meter – 42 meter dan lebar 18 meter – 22 meter.



**Gambar 2.1 Lapangan Futsal**  
(Sumber : Sahda Halim, 2009:16)

Tanda lapangan ditandai dengan garis. Garis tersebut termasuk garis pembatas lapangan. Garis yang lebih panjang disebut garis samping dan yang lebih pendek disebut garis gawang. Dimana lebar garis pembatas adalah 8 centimeter. Lapangan dibagi menjadi dua dan diberi garis tengah. Pada garis setengah lapangan tepat pada tengah-tengah, ditandai dengan sebuah titik yang

dinamakan titik tengah. Kemudian lingkaran pada titik tengah dibuat dengan radius 3 meter.

Untuk daerah penalti ditandai dengan masing–masing ujung lapangan. Yaitu seperempat lingkaran, dengan radius 6 m, ditarik sebagai pusat di luar dari masing-masing tiang gawang. Seperempat lingkaran digambarkan pada garis sudut kanan hingga garis gawang dari luar tiang gawang. Bagian atas dari masing-masing seperempat lingkaran dihubungkan dengan garis sepanjang 3,16 meter berbentuk paralel atau sejajar dengan garis gawang antara kedua tiang gawang tersebut. Kemudian untuk titik penalti yang pertama berjarak 6 meter dari titik tengah antara kedua tiang gawang dengan jarak yang sama dan terletak pada garis daerah penalti. Sedangkan titik kedua penalti yaitu berada pada luar daerah penalti serta mempunyai jarak sepanjang 10 meter dari titik tengah antara kedua tiang gawang dengan jarak yang sama.

Daerah tendangan sudut terletak pada tiap sudut lapangan bagian dalam, berupa seperempat lingkaran dengan radius 25 centimeter. Sedangkan daerah bebas yaitu daerah yang secara langsung berada pada depan pencatat waktu dan harus tetap dalam keadaan kosong dan bebas pandangan. Daerah bebas ini berjarak 5 meter dari garis tengah dan garis samping. Untuk daerah pergantian pemain adalah daerah yang terletak didepan tempat duduk pemain cadangan (disebelah kanan dan kiri pencatat waktu) dengan panjang 5 meter.

#### **2.1.8.3.1.1 Permukaan lapangan**

Permukaan lapangan harus mulus, rata dan tidak kasar. Disarankan penggunaan kayu atau lantai parkit, atau bahan buatan lainnya. Dan hindari

penggunaan bahan beton dan konblok untuk meminimalisir cedera (Sahda Halim, 2009:20).

Lapangan saat ini memiliki berbagai jenis, berikut adalah jenis lapangan futsal yang terdapat di dunia terutama di Indonesia.

- 1) Lapangan futsal jenis *vinyl* yaitu jenis lapangan yang bahannya terbuat dari sejenis karet yang empuk. Jenis *vinyl* juga biasa disebut rubber karena bahan dasarnya yang menyerupai karet.
- 2) Lapangan futsal jenis *parquette* yaitu jenis lapangan yang terbuat dari kayu, material jenis ini sudah cukup lama digunakan dan biasa di Gedung Olah Raga (GOR)
- 3) Lapangan futsal jenis rumput sintetis yaitu lapangan jenis ini sejatinya diperuntukkan untuk indoor soccer bukan futsal. Lapangan jenis ini tidak ditujukan untuk prestasi, namun hanya untuk *fun*.
- 4) Lapangan futsal jenis semen yaitu lapangan jenis ini mudah ditemui terutama di daerah pinggiran kota besar. Hal ini dikarenakan nilainya yang ekonomis serta daya tahan yang lama. (Prakoso, dkk, 2013:2)
- 5) Lapangan *interlock* yaitu lapangan yang berbahan plastik atau polyethyle. Cara pemasangannya seperti bongkar pasang.

#### **2.1.8.3.2 Gawang**

Gawang adalah tempat untuk memasukkan bola di area lawan. Gawang harus ditempatkan pada bagian tengah dari masing-masing garis gawang. Gawang terdiri dari dua tiang gawang (*goal post*) yang sama dari masing-masing sudut dan dihubungkan dengan puncak tiang oleh palang gawang secara horisontal (*cross bar*) (Sahda Halim, 2009:19).

Menurut Rakasiwi, dkk (2013:55) tinggi gawang 2 meter dan lebar 3 meter. Kedalaman gawang minimal 80 centimeter pada bagian bawah. Net atau jaring terbuat dari tali rami, goni ataupun nilon dan dikaitkan pada bagian belakang gawang.

#### **2.1.8.3.3 Bola**

Bola yang dipakai harus berbentuk bulat sebagaimana layaknya bola yang dipakai dalam sepakbola. Bola terbuat dari kulit. Bola yang digunakan dalam permainan futsal menggunakan bola khusus futsal ukuran nomor 4. Dengan keliling bola 62-64 centimeter dan beratnya tidak boleh kurang dari 400 gram dan tidak boleh lebih dari 440 gram (Rakasiwi, dkk, 2013:55).

Jika terjadi bola pecah atau rusak dalam suatu pertandingan, maka pertandingan dapat dihentikan sementara, kemudian pertandingan dimulai kembali dengan menjatuhkan bola pengganti ditempat dimana bola pertama tersebut rusak. Kemudian jika terjadi pada saat permainan dimulai, contohnya tendangan gawang, tendangan pojok, tendangan bebas, tendangan penalti, atau tendangan ke dalam, maka pertandingan dimulai kembali sesuai dengan pertandingan biasa, serta bola tidak dapat diganti selama pertandingan tanpa seizin wasit (Sahda Halim, 2009:21).

#### **2.1.8.4 Pemain**

Berikut adalah peratiran untuk pemain disetiap timnya menurut Justinus Lhaksana (2011:11)

- 1) Jumlah pemain maksimal untuk memulai pertandingan ada lima pemain dengansalah satunya penjaga gawang

- 2) Jumlah pemain minimal untuk mengakhiri pertandingan adalah dua pemain dengan salah satunya penjaga gawang
- 3) Jumlah pemain cadangan maksimal : 7 orang
- 4) Jumlah hakim garis : 0 rang
- 5) Batas jumlah pergantian pemain : tak terbatas
- 6) Metode pergantian : “pergantian melayang” (semua pemain kecuali penjaga gawang boleh memasuki dan meninggalkan lapangan kapan saja; pergantian penjaga gawang hanya dapat dilakukan jika bola tak sedang dimainkan dan dengan persetujuan wasit).

#### **2.1.8.4.1 Perlengkapan pemain**

Perlengkapan yang dibutuhkan oleh pemain futsal adalah :

- 1) Seragam atau kostum yang memiliki nomor punggung
- 2) Celana pendek
- 3) Kaos kaki
- 4) Pelindung tulang kering, ini wajib digunakan untuk menghindari dari cedera
- 5) Alas kaki atau sepatu bersolkan karet
- 6) Khusus untuk kiper atau *goalkeeper* menggunakan *elbow* (pelindung siku tangan) dan *kneepad* (pelindung lutut) (Justinus Lhaksana, 2011:12).

#### **2.1.8.4.2 Lama permainan**

Berikut adalah lama dalam permainan menurut :

- 1) Lama normal dalam permainan futsal : 2 x 20 menit
- 2) Lama istirahat : 10 menit

- 3) Lama perpanjangan waktu 2 x 10 menit
- 4) Adu penalti jika jumlah gol kedua timimbang saat perpanjangan waktu selesai.
- 5) *Time out* : 1 kali per tim per babak; tak ada dalam waktu tambahan
- 6) Waktu pergantian babak : maksimal 10 menit.

#### **2.1.8.4.3 Komponen yang harus dipersiapkan untuk pemain futsal**

- 1) Daya tahan (*endurance*)
- 2) Kekuatan (*strenght*)
- 3) Kecepatan (*speed*)
- 4) Kelincahan (*agility*)
- 5) Daya ledak (*power*)
- 6) Kelenturan (*fleksibility*)
- 7) Ketepatan (*accuration*)
- 8) Koordinasi (*coordination*)
- 9) Keseimbangan (*balance*)
- 10) Reaksi (*reaction*). (Justinus Lhaksana, 2011:17)

Dari sepuluh komponen fisik tidak seluruhnya harus dikuasai dengan baik. Ada komponen yang menjadi pelengkap dari komponen yang lain. Melihat dari karakteristik cabang olahraga futsal dapat disimpulkan bahwa harus yang lebih dominan di daya tahan (*endurance*), kekuatan (*strenght*), kecepatan (*speed*). Tentunya tidak meninggalkan komponen fisik yang lainnya (Justinus Lhaksana, 2011:17).

## 2.2 Kerangka Berfikir

Semarang merupakan Kota besar dapat menjadi lahan bisnis yang terbilang cukup menjanjikan. Khususnya bisnis dibidang olahraga, salah satunya yaitu jasa menyewakan lapangan futsal. Jasa menyewakan lapangan futsal di Kota Semarang cukup menjanjikan, namun dengan banyaknya pebisnis yang berbisnis lapangan futsal khususnya di Kota Semarang perlu adanya manajemen.

Bisnis menurut Bambang Suryanto dan Daryanto (2019) bisnis adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan maupun organisasi yang melibatkan aktivitas produksi, penjualan, pembelian, maupun pertukaran barang atau jasa, dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan atau laba.

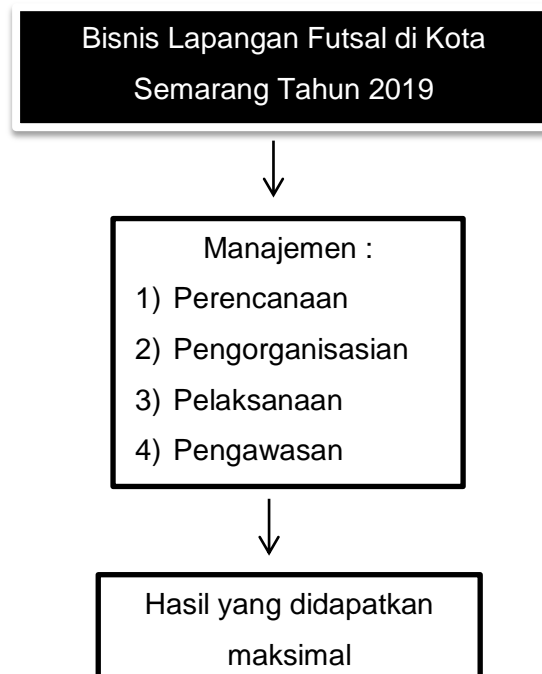
Manajemen menurut George R. Terry dalam jurnal Erna Novitasari (2017:12) mengatakan manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. George R. Terry dalam Tanti Prastuti (2014) dalam jurnal Zanah dan Sulaksana (2016:158), memberikan gambaran yang lebih jelas tentang fungsi manajemen yang dikenal dengan "POAC" atau perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerak (*acuanting*), dan pengawasan (*controlling*).

Menurut Riyadi (2016:72) dalam bisnis Islam, manajemen berperan sebagai elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat pada proses bisnis yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Urgensi manajemen dalam bisnis yang dirancang meliputi lima fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan evaluasi. Selain lima fungsi tersebut ada yang menambahkan *coordination*, *motivasion* dan *leading*.



Menurut Kurniawan (2016:2) mengatakan Manajemen berperan penting didalam meraih suksesnya jasa penyewaan lapangan futsal. Rusli Lutan (1999:2) memperjelas bahwa manajemen olahraga menunjukkan peranan penting dalam pengelolaan kegiatan olahraga.

Bisnis memerlukan pengelolaan atau manajemen didalamnya agar dapat mencapai tujuan yaitu mendapatkan keuntungan atau laba dengan maksimal. Kemudian dalam teori tersebut peneliti meneliti mengenai bagaimana manajemen dari bisnis lapangan futsal di Kota Semarang dengan menggunakan fungsi manajemen dari George R. Terry, yaitu "POAC" atau perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerak (*acuating*), dan pengawasan (*controlling*).



**Gambar 2.2 Kerangka berfikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan penelitian**

Untuk mencapai keberhasilan dalam penelitian, diharapkan peneliti berkaitan erat menggunakan pendekatan atau metode dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian penggunaan pendekatan atau metode penelitian yang tepat akan membantu peneliti untuk meneliti sebuah permasalahan. Menurut Bachri, (2010:46) penelitian sendiri diartikan sebagai suatu pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Dengan ini peneliti akan memecahkan masalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, karena penelitian ini bertujuan menggambarkan, mendeskripsikan atau menguraikan manajemen dalam bisnis lapangan futsal di Kota Semarang 2019. Disini peneliti berperan sebagai alat pengumpul data yang utama. Sehingga apa yang telah didata berdasarkan hasil dari kenyataan atau fakta yang terjadi pada saat ini.

Menurut Sugiyono (2017:7) metode penelitian kualitatif disebut juga sebagai metode yang artistik, ini dikarenakan proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola) dan disebut sebagai metode interpretive, karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Metode penelitian ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang ilmiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara

triangulasi atau gabungan. Analisisnya bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif ini melibatkan metode yang memungkinkan seorang peneliti untuk “fokus pada keterpisahan” serta “untuk memeriksa cara orang berpikir dan bertindak”. Juga disarankan bahwa interpretasi antar pandangan bersifat subyektif karena dapat dipengaruhi oleh tempat, waktu, orang dan keadaan wawancara. *“Qualitative research involves methods that allow a researcher to “focus on the interpretation” as well as “to examine the way people think and act”. It is also recommended that the interview interpretation is subjective because it may be affected by the place, time, people and circumstances of the interview”* (Ezzy (2001) dalam jurnal Yazid, 2015:67).

Menurut Hardiyantoro dan Hartono (2015:2177) Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian antropology budaya; disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

### **3.2 Lokasi dan sasaran penelitian**

Berikut adalah sejumlah lapangan futsal yang ada di Kota Semarang. Di Kota Semarang terdistribusi lapangan futsal sejumlah 34 buah yang tersebar di setiap wilayahnya. yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Lapangan Futsal di Kota Semarang**

| NO            | WILAYAH          | TEMPAT FUTSAL             | MEMBER | JUMLAH |
|---------------|------------------|---------------------------|--------|--------|
| 1.            | Semarang Timur   | Radja Futsal              | 3      | 10     |
|               |                  | Spider Futsal             | 10     |        |
|               |                  | Garasi Futsal             | 5      |        |
|               |                  | Shima Futsal 1            | 2      |        |
|               |                  | Shima Futsal 2            | 0      |        |
|               |                  | Brasil Sport Area         | 0      |        |
|               |                  | Galaxy Futsal             | 20     |        |
|               |                  | Fanny Futsal              | 17     |        |
|               |                  | Mitra Futsal & Badminton  | 16     |        |
|               |                  | Joglo Tria Futsal         | 2      |        |
| 2.            | Semarang Barat   | Borobudur Futsal Manyaran | 8      | 6      |
|               |                  | Golden Futsal             | 15     |        |
|               |                  | Joucamp Futsal            | 33     |        |
|               |                  | Graha Padma               | 0      |        |
|               |                  | Hamas Futsal              | 15     |        |
|               |                  | Prima Futsal              | 30     |        |
| 3.            | Semarang Selatan | Dewa Futsal               | 20     | 16     |
|               |                  | Venus Futsal              | 14     |        |
|               |                  | Borobudur Futsal          | 6      |        |
|               |                  | Mulawarman Futsal         | 0      |        |
|               |                  | Reham Futsal              | 20     |        |
|               |                  | Metro Kertanegara Futsal  | 27     |        |
|               |                  | Atlantis Futsal           | 0      |        |
|               |                  | Urban Futsal              | 8      |        |
|               |                  | Valente Futsal            | 0      |        |
|               |                  | Champion Futsal           | 6      |        |
|               |                  | Merdeka Futsal            | 5      |        |
|               |                  | San Baulung Futsal        | 0      |        |
|               |                  | Zona 6 Futsal             | 0      |        |
|               |                  | Buana Futsal              | 4      |        |
| Fidyan Futsal | 3                |                           |        |        |
| Media Futsal  | 4                |                           |        |        |
| 4.            | Semarang Utara   | Gor Sumber Waras          | 12     | 2      |
|               |                  | Metro Futsal Imam Bonjol  | 30     |        |
| <b>TOTAL</b>  |                  |                           | 386    | 34     |

(Sumber : hasil observasi awal)

Berikut sasaran penelitian ini mengarah kepada pemilik atau pengelola lapangan, dan pelanggan (member) aktif yaitu meliputi : perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerak (*acuating*), dan pengawasan (*controlling*) terhadap bisnis lapangan futsal di Kota Semarang. Dari 34 populasi lapangan futsal yang ada di Kota Semarang, peneliti memilih sampel dengan menggunakan metode *quota sampling*. *Quota Sampling is particularly useful when you are unable to obtain a probability sample, but you are still trying to create a sample that is as representative as possible of the population being studied.* (Sharma, 2017:751). Sederhananya, mengambil jumlah sampel sebanyak jumlah yang telah ditentukan oleh peneliti, peneliti memutuskan apa yang perlu diketahui dan berangkat untuk menemukan orang-orang yang bisa dan mau memberikan informasi berdasarkan pengetahuan atau pengalaman.

Sesuai dengan metode tersebut peneliti memilih 8 sampel dari 34 populasi yang terpilih dilakukan dengan pertimbangan, pertimbangan tersebut yaitu 2 lapangan futsal yang memiliki jumlah member terbanyak diwilayahnya dan yang dianggap mengetahui dan dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan peneliti. Dalam penelitian tersebut terdapat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.2 Sasaran Penelitian**

| NO | NAMA                           | ALAMAT                                             | PEMILIK | MEMBER |
|----|--------------------------------|----------------------------------------------------|---------|--------|
| 1. | Fanny Futsal                   | Jl. Soekarno Hatta No.212, Kec. Pedurungan         | Pribadi | 17 tim |
| 2. | Galaxy Futsal                  | Jl. Sukarno Hatta, Tlogosari Kulon, Pedurungan     | Pribadi | 20 tim |
| 3. | Joucamp Futsal                 | Jl. Suratmo, Manyaran                              | Pribadi | 33 tim |
| 4. | Prima Futsal                   | Jl. Wonolopo, Mijen                                | Pribadi | 30 tim |
| 5. | Metro Sport Center Kertanegara | Jl. Kertanegara Selatan II, 2                      | Saham   | 27 tim |
| 6. | Metro Sport Center Imam Bonjol | Jl. Imam Bonjol No.47-49, Purwosari                | Saham   | 30 tim |
| 7. | Reham Futsal                   | Jl. Mulawarman Selatan Raya No. 18 B, Tembalang    | Pribadi | 20 tim |
| 8. | Gor Sumber Waras               | JL. Arteri Utara Yos Sudarso, Komplek Grand Marina | Yayasan | 12 tim |

### 3.3 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017) Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian. Karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data secara umum terdapat empat macam teknik yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Metode pengumpulan data**

| No | Indikator                               | Sub Indikator                       | Metode Pengumpulan Data |   |       |     | Sumber Data                                     |
|----|-----------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|---|-------|-----|-------------------------------------------------|
|    |                                         |                                     | OP                      | W | P.Dok | Dok |                                                 |
| 1. | Perencanaan atau <i>planning</i>        | Tujuan                              | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Strategi                            | √                       | √ | √     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Sasaran                             | √                       | √ | √     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Sumber Daya Manusia                 | √                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Pelaksanaan Rencana                 | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Dana                                | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    | Pengorganisasian atau <i>organizing</i> | Penyusunan                          | -                       | √ | √     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Tugas – tugas                       | √                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Pengembangan dan pemeliharaan       | √                       | √ | √     | √   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Tanggung jawab                      | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Monitoring (koordinasi)             | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    | Penggerak atau <i>actuating</i>         | Usaha                               | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Cara (teknik dan metode)            | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Motivasi                            | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    | Pengawasan atau <i>controlling</i>      | Pemantauan                          | √                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Koreksi                             | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Pengamatan dan pengecekan           | √                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Perbandingan kinerja dengan standar | √                       | √ | -     | √   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Perbaikan                           | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |

### 3.3.1 Observasi

Menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono (2017:226) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan adanya data, yang merupakan fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data tersebut dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih.

Menurut Marshall (1995) dalam Sugiyono (2017:226) Melalui observasi, peneliti belajar mengenai perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. *“Through observation, the researcher learn about behavior and the meaning attached to those behavior”*.

Observasi atau pengamatan adalah salah satu bentuk pengumpulan data primer. Observasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang sistematis dan selektif dalam mengamati dan mendengarkan interaksi atau fenomena yang terjadi (Restu Kartiko Widi, 2010).

Tahap awal dari penelitian ini, peneliti melakukan observasi dengan mengunjungi lokasi seluruh lapangan futsal di Kota Semarang sebanyak 34 lapangan dan secara langsung mengamati lingkungan dan situasi yang ada di lokasi tersebut. Peneliti mengamati obyek penelitian tersebut dengan mencatat hal-hal yang penting mengenai keadaan lingkungan dan situasi umum yang ada di setiap lapangannya kemudian peneliti menanyakan jumlah banyaknya member dengan karyawan.

**Tabel 3.4 Matrik Pengamatan**

| Indikator                               | Sub Indikator                       | Hal yang diamati                                                                                                                        | Ya | Tidak |
|-----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| Perencanaan atau <i>planning</i>        | Strategi                            | Melakukan strategi dilihat dari fasilitas, promosi, dll.                                                                                |    |       |
|                                         | Sasaran                             | Peminat dari lapangan futsal tersebut                                                                                                   |    |       |
|                                         | SDM                                 | Pelayanan karyawan atau pegawai baik                                                                                                    |    |       |
| Pengorganisasian atau <i>organizing</i> | Tugas – tugas                       | Karyawan atau pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan jabatannya                                                                       |    |       |
|                                         | Pengembangan dan pemeliharaan       | Menciptakan inovasi baru                                                                                                                |    |       |
|                                         |                                     | Rutin dalam pemeliharaan lapangan futsal                                                                                                |    |       |
| Pengawasan atau <i>controlling</i>      | Pemantauan                          | Pemilik atau pengelola melakukan pemantauan secara rutin terhadap kinerja karyawan atau pegawai, pelanggan, dan kondisi lapangan futsal |    |       |
|                                         | Pengamatan dan pengecekan           | Pengecekan lapangan futsal setiap sebelum atau sesudah pemakaian                                                                        |    |       |
|                                         | Perbandingan kinerja dengan standar | Kondisi lapangan futsal                                                                                                                 |    |       |
|                                         |                                     | Kondisi sarana dan prasarana futsal                                                                                                     |    |       |

### 3.3.2 Wawancara

Menurut Sugiyono (2017) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, ini dilakukan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri pada laporan mengenai diri sendiri (*self-report*), atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Menurut Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2017:231) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik



tertentu. “A meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”.

Wawancara merupakan setiap interaksi orang - perorang diantara dua atau lebih individu dengan tujuan spesifik dalam pikirannya. (Restu Kartiko Widi, 2010).

**Tabel 3.5 Matrik Wawancara**

| No | Indikator                               | Sub Indikator                       | Data Yang di Harapkan                                                                                              |
|----|-----------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Perencanaan atau <i>planning</i>        | Tujuan                              | Tujuan pemilik dalam mendirikan lapangan futsal                                                                    |
|    |                                         | Strategi                            | Strategi yang direncanakan oleh pengelola lapangan                                                                 |
|    |                                         | Sasaran                             | Banyaknya jumlah pelanggan yang menyewa lapangan tersebut                                                          |
|    |                                         | Sumber Daya Manusia                 | Karyawan atau pegawai disaring sesuai dengan kriteria yang diinginkan dan dilatih melalui kegiatan <i>training</i> |
|    |                                         | Pelaksanaan Rencana                 | Mengadakan kegiatan                                                                                                |
|    |                                         | Dana                                | Sumber dana yang digunakan dalam mendirikan lapangan dan pengaturan alokasi pemasukkan                             |
|    | Pengorganisasian atau <i>organizing</i> | Penyusunan                          | Adanya struktur organisasi                                                                                         |
|    |                                         | Tugas – tugas                       | Adanya <i>jobdesk</i> dari karyawan sesuai jabatan                                                                 |
|    |                                         | Pengembangan dan pemeliharaan       | Adanya pengembangan atau inovasi yang dibuat                                                                       |
|    |                                         | Tanggung jawab                      | Menghadapi permasalahan dari kesalahan internal                                                                    |
|    |                                         | Monitoring (koordinasi)             | Pemilik, karyawan, pelanggan melakukan koordinasi secara rutin                                                     |
|    | Penggerak atau <i>actuating</i>         | Usaha                               | Baik pemilik, pengelola, dan pelanggan komunikasi terjalin dengan baik sehingga terbentuk kenyamanan tersendiri    |
|    |                                         | Cara (teknik dan metode)            | Cara atasan dalam menggerakkan karyawan atau pegawainya                                                            |
|    |                                         | Motivasi                            | Cara atasan dalam memotivasi karyawan atau pegawai                                                                 |
|    | Pengawasan atau <i>controlling</i>      | Pemantauan                          | Pemantauan yang dilakukan atasan maupun pengelola terhadap lapangan futsal                                         |
|    |                                         | Koreksi                             | Pemilik atau pengelola menilai dan mengoreksi pekerjaan karyawan dan pegawai                                       |
|    |                                         | Pengamatan dan pengecekan           | Mengamati perkembangan dan pengecekan lapangan futsal                                                              |
|    |                                         | Perbandingan kinerja dengan standar | Standar sarana dan prasarana lapangan futsal                                                                       |
|    |                                         | Perbaikan                           | Pemilik mengevaluasi setiap adanya kekurangan                                                                      |

### 3.3.3 Dokumentasi

Menurut Bungin (2008) dalam jurnal Nilamsari (2014:178) ada dua jenis yaitu: dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen pribadi adalah catatan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaannya. Berupa buku harian, surat pribadi, dan otobiografi. Dokumen Resmi terbagi dua: pertama intern, memo, pengumuman, instruksi, aturan lembaga untuk kalangan sendiri, laporan rapat, keputusan pimpinan, konvensi; kedua ekstern; majalah, buletin, berita yang disiarkan ke mass media, pemberitahuan. (termasuk dalam klasifikasi di atas, pendapat Moleong dan Nasution)

Menurut Nasution (2003) dalam jurnal Nilamsari (2014:179) Data dalam penelitian kualitatif sebagian besar diperoleh dari sumber manusia atau *human resources*, melalui observasi dan wawancara. Akan tetapi ada pula sumber bukan manusia (*non human resources*) diantaranya dokumen, foto dan bahan statistik. Studi dokumen yang dilakukan oleh para peneliti kualitatif, posisinya dapat dipandang sebagai "narasumber" yang dapat menjawab pertanyaan; "apa tujuan dokumen itu ditulis?; apa latar belakangnya?; apa yang dapat dikatakan dokumen itu kepada peneliti?; dalam keadaan apa dokumen itu ditulis?; untuk siapa?" dan sebagainya.

Menurut Sugiyono (2017:240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Dokumentasi merupakan mencari data atau mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 2006:231).

Dalam melaksanakan observasi peneliti menggunakan catatan dan pengambilan gambar untuk data penentuan sampel. Lalu setelah masuk ke tahap penelitian, peneliti menggunakan catatan, perekam suara, dan pengambilan gambar untuk mendapatkan data yang akurat.

**Tabel 3.5 Matrik Dokumentasi**

| Sub Indikator                       | Hal yang didokumentasikan                                  | Ada |       | Dokumentasi |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----|-------|-------------|
|                                     |                                                            | Ya  | Tidak |             |
| Strategi                            | Pemilik lapangan futsal melakukan strategi                 |     |       |             |
| Sasaran                             | Banyaknya pelanggan yang menjadi member                    |     |       |             |
| Penyusunan                          | Struktur organisasi dari lapangan futsal                   |     |       |             |
| Pengembangan dan pemeliharaan       | Pengembangan inovasi baru untuk lapangan futsal            |     |       |             |
|                                     | Kondisi hasil pemeliharaan lapangan futsal                 |     |       |             |
| Perbandingan kinerja dengan standar | Standar kualitas lapangan yang dipasang oleh tiap lapangan |     |       |             |

### 3.4 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam pemeriksaan keabsahan data merupakan unsur yang sangat melekat dengan penelitian kualitatif, jika melaksanakan penelitian dengan cermat maka hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Jadi hasil yang didapatkan juga sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Maka dari itu peneliti menggunakan teknik triangulasi untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian

sekaligus menguji kredibilitas data. Uji kredibilitas memiliki tahap-tahap yang dilakukan menurut Sugiyono (2017), antara lain yaitu :

1) Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2) Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3) Triangulasi

Menurut Susan Stainback (1988) dalam Sugiyono (2017:241) triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

Trianggulasi adalah suatu cara mendapatkan data yang benar-benar absah dengan menggunakan pendekatan metode ganda. Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap

data itu. Dalam penggunaan teknik triangulasi dalam penelitian ini yaitu untuk mengecek dan membandingkan kembali untuk meningkatkan kepercayaan terhadap informasi yang telah diperoleh (Bachri, 2010:56).

#### 4) Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

#### 5) Menggunakan bahan referensi

Adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh data wawancara yang didukung oleh rekaman wawancara. Pada jaman sekarang ini yang apa saja sudah dimudahkan oleh teknologi maka mudah pula mencari peralatan yang digunakan untuk bukti data. Alat perekam tersebut dalam penelitian kualitatif adalah seperti camera, handycam, alat rekam suara, dan lain-lain.

#### 6) Mengadakan membercheck

Yaitu proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

### **3.5 Analisis Data**

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2017:244) dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang

diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami temuannya dan dapat diinformasikan kepada orang lain. *“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, fieldnotes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of the and to enable you to present what you have discovered to others”*. Kemudian tahap-tahap yang dilakukan analisis data dalam penelitian kualitatif ini adalah sebagai berikut :

### **3.5.1 Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan dicari tema dan polanya. Tujuan utama dari penelitian kualitatif yaitu pada temuannya. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data (Sugiyono, 2017).

### **3.5.2 Penyajian Data**

Menurut Sugiyono (2017) *Mendisplaykan* atau menyajikan data dalam penelitian kualitatif merupakan penyajian data yang dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dalam sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam buku Sugiyono (2017:249) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. *“the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text”*.

Selanjutnya disarankan dalam melakukan *display* data, selain dengan teks naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*. Untuk mengecek apakah peneliti telah memahami apa yang *didisplaykan* (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data dari hasil penelitian secara narasi. Sehingga hasil penelitian bersifat deskripsi bagaimana manajemen bisnis lapangan futsal di Kota Semarang. Deskripsi yang disajikan merupakan hasil wawancara dari peneliti dengan narasumber terkait fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

### **3.5.3 Kesimpulan**

Secara umum kesimpulan merupakan kumpulan paragraf yang disingkat menjadi sebuah kalimat tapi yang berisi singkat, padat, jelas, dan mudah dipahami.

Menurut Sugiyono (2010:345) kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan yang diharapkan adalah temuan baru yang sebelumnya pernah ada.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Penelitian ini mengenai bagaimana manajemen bisnis lapangan futsal di Kota Semarang pada tahun 2019. Jumlah lapangan futsal sendiri yang ada di Kota Semarang sebanyak 34 buah. Dari 34 lapangan tersebut tidak dibawah pengawasan oleh PSSI.

Tujuan dari penelitian ini adalah agar mengetahui bagaimana manajemen bisnis lapangan futsal di Kota Semarang dijalankan, melalui fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*acuating*), dan pengawasan (*controlling*), sebagai spekulasi awal mendirikan lapangan futsal dan menentukan strategi jangka panjang dalam menjalankan bisnis lapangan futsal. Sehingga dari fungsi manajemen yang digunakan dapat mengetahui dan mengevaluasi para pebisnis bagaimana mengelola manajemen lapangan futsal sehingga menjadi lapangan futsal yang ideal bagi kebanyakan konsumen. Sasaran penelitian ini yaitu pihak pemilik, pengelola, dan 3 orang pelanggan dari lapangan futsal itu sendiri. Dari jumlah keseluruhan lapangan futsal di Kota Semarang sebanyak 34 buah, peneliti mengambil sampel penelitian sejumlah 8 buah. Sampel diambil 2 buah dari setiap wilayahnya : 1) Semarang Tengah, 2) Semarang Barat, 3) Semarang Timur, 4) Semarang Utara, dan 5) Semarang Selatan. Diantaranya yaitu : 1) Gor Sumber Waras, 2) Metro Sport Center Imam Bonjol, 3) Metro Sport Center Kertanegara, 4) Galaxy Futsal, 5) Fanny Futsal, 6) Reham Futsal, 7) Prima Futsal, dan 8) Joucamp Futsal.



Peneliti melakukan penelitian pada tanggal 27 Mei – 28 Juni 2019. Setelah melakukan penelitian di 8 sampel yang telah dipilih, peneliti mendapatkan data – data mengenai bagaimana manajemen bisnis lapangan futsal yang ada di Kota Semarang tahun 2019 yaitu sebagai berikut :

#### **4.1.1 Fanny Futsal**



**Gambar 4.1** Bagian depan gedung Fanny Futsal



**Gambar 4.2** Lapangan Fanny Futsal bahan rumput sintetis



**Gambar 4.3 Kantin dan lapangan bahan plester**

| nama      | No Hp           | Alamat     | Spk  |
|-----------|-----------------|------------|------|
| MES       | 085-521-068-383 |            | SD   |
| Kuripan   | 081-133-844-866 |            | SD   |
| Bumawang  | 0883-024-22-649 |            | SD   |
| Dimas     | 082-327-221-202 |            | SD   |
| Esa       | 0857-428-508    |            | SD   |
| Dito      |                 |            |      |
| Raja      | 081-391-572-188 |            | SD   |
| NANDA     | 083-765-364-08  | Kawir      | SD   |
| A         | 0818-228-878    | but. Nya   | SD   |
| Betara    | 08-209-62-712   |            | Luar |
| Kuripa    | 081-760-858-38  |            | SD   |
| Bojales   | 082-2000-041    |            | SD   |
| Teng-Teng | 081-211-831-354 | sektir pda | SD   |
| Digas     | 082-228-487-997 |            | SD   |
| Qin       | 085-305-707-681 |            | SD   |
| Repro     | 0856-2005-648   |            | SD   |
| Wahid     | 089-6666-75768  |            | SD   |
| Ribal     | 081-226-129-846 |            | SD   |

**Gambar 4.4 Jadwal sewa lapangan Fanny Futsal**

Fanny Futsal terletak di Semarang bagian timur tepatnya di jalan Soekarno Hatta No.212, Kalicari, Pedurungan, Kota Semarang. Berdiri pada tahun 2009. Dimiliki oleh perorangan atau pribadi dan memperkerjakan 9 karyawan yang bertugas jaga lapangan, jaga parkir, sekaligus merawat lapangan. Memiliki 4 lapangan futsal, 2 lapangan rumput sintetis dan 2 lapangan plester dengan fasilitas bola, kantin dengan menyediakan (minuman, makanan ringan, makanan berat), wastafel, rak sepatu, cctv, ruang ganti, toilet, tempat ibadah, kipas angin, tempat tunggu, dan ruang parkir yang luas. Fanny futsal juga menyediakan rompi pemain untuk disewakan, perbuahnya disewa dengan harga Rp. 1.000,-. Fanny

Futsal mulai buka pada pukul 08.00 hingga 24.00 WIB. Berikut adalah harga sewa lapangan :

**Tabel 4.1 Harga Sewa Lapangan Fanny Futsal**

| Jenis Lapangan   | Hari              | Waktu         | Harga         |
|------------------|-------------------|---------------|---------------|
| Rumput sintetis  | Senin – Sabtu     | 08.00 – 16.00 | Rp. 90.000,-  |
|                  |                   | 16.00 – 24.00 | Rp. 145.000,- |
|                  | Minggu/Hari besar | 08.00 – 16.00 | Rp. 110.000,- |
|                  |                   | 16.00 – 24.00 | Rp. 145.000,- |
| Lapangan Plester | Senin – Sabtu     | 08.00 – 16.00 | Rp. 60.000,-  |
|                  |                   | 16.00 – 24.00 | Rp. 90.000,-  |
|                  | Minggu/Hari besar | 08.00 – 16.00 | Rp. 70.000,-  |
|                  |                   | 16.00 – 24.00 | Rp. 90.000,-  |

Harga khusus bagi member dikurangi Rp. 10.000,- tiap jamnya. Sedangkan sementara ini ada 17 tim yang tergabung dalam member Fanny Futsal. Terletak pinggir jalan sehingga dapat mudah ditemukan dan dijangkau masyarakat. Fanny Futsal mengalami kenaikan pendapatan ketika sering menjadi tempat untuk diadakan turnamen dari luar saat musiman, khususnya pada bulan antara Juli hingga Desember.

#### **4.1.1.1. Fanny Futsal ( Perencanaan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Fanny Futsal pada hari Jumat, 28 Juni 2019. Indikator perencanaan dalam instrumen wawancara terdapat 6 sub indikator yaitu tujuan, strategi, sasaran, sumber daya manusia, pelaksanaan rencana, dan dana. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

##### 1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*)

Awal membangun lapangan futsal tahun 2009 dan mulai dibuka pada tahun 2011 sampai sekarang. Tujuan mendirikan lapangan futsal ini pemilik ingin mencerdaskan anak bangsa dan niat sosial melalui olahraga khususnya futsal.

Sebenarnya Pak Tanto awalnya merintis usaha bengkel, dan dikehendaki mencari tambahan dari membuka lapangan futsal dan diakui dari usaha ini membuahkan keuntungan. Keunggulan yang ditawarkan lebih ke manajemen menurut pemilik ada beberapa faktor, manajemen kebersihan, pelayanan dan lapangan futsal di jadikan 2 model, ada 4 lapangan (2 rumput dan 2 plester) yang luas, karena untuk menjangkau menengah ke bawah seperti anak-anak sekolah, mereka akan lebih terasa ringan dengan tersedianya lapangan plester, karena harga sewanya yang lebih murah daripada jenis lapangan lainnya, menyediakan air minum gratis, lahan parkir luas, dan letaknya berada dipinggir jalan. Untuk strategi yang dilakukan lebih mengarah pada kebersihan, pelayanan dan fasilitas yang telah dibahas pada keunggulan jadi pelanggan akan merasa nyaman. Sistem pemesannya melalui via telepon dan datang langsung ke tempat. Peraturan yang ditetapkan bebas, pelanggan diperbolehkan merokok, sehingga tidak ketat membuat pelanggan akan merasa nyaman. Perbedaan member dengan pelanggan biasa yaitu untuk member sudah ada jadwal yang pasti tiap minggunya dan tidak bisa diubah oleh pelanggan biasa, dan member dikurangi Rp. 10.000,- tiap jamnya, sedangkan untuk pelanggan biasa harga normal dan jadwal sewa harus menyesuaikan jadwal yang kosong. Sistem pemasarannya atau promosi tidak ada, hanya di awal pembukaan lapangan menyebarkan brosur, di guru olahraga dan lampu merah prosesnya 2-3 bulan baru berjalan. Pemilik tidak pernah memasang target untuk memasukkan mengalir tetapi pasti ada memasukkan tiap harinya. Pemilik adalah lulusan SD tidak diajarkan ilmu bisnis sebelumnya, awalnya dari kerja bengkel, setelah itu tertarik mendirikan lapangan futsal, kemudian survei ke lapangan beberapa lapangan futsal menanyakan informasi tentang cara manajemen lapangan futsal dan

terbentuklah lapangan Fanny futsal. Kemudian untuk perekrutan karyawan tidak ada kriteria karena pekerjaannya mudah, hanya saja yang terpenting nyambung untuk diajak bicara. Untuk orientasi atau *training* karyawan hanya menghidupkan lampu, kebersihan, dan komputer selama beberapa hari. Fanny pernah mengadakan turnamen satu kali itu karena permintaan dari pelanggan, prosedurnya seperti turnamen biasanya dengan peraturan yang tidak terlalu ketat, karena untuk senang-senang saja. Sumber dana yang dikeluarkan untuk mendirikan lapangan futsal awalnya modalnya dari pemilik merintis dibengkel. Dan pemasukan sewa lapangan dialokasikan untuk kebutuhan dirumah, menggaji karyawan, dan perawatan lapangan.

## 2) Hasil wawancara dengan pengelola

Pengelola setuju mendirikan lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan, karena lapangan futsal banyak diminati dan bisa jadi peluang besar untuk mendirikan bisnis. Keunggulan yang ditawarkan Fanny fasilitasnya lengkap, bangunan baru, wastafel, mushola, dan tempat parkir luas. Strateginya yaitu lebih ke lapangan lebih luas, sehingga setelah main tidak harus keluar lapangan, dipinggir lapangan juga bisa. Pemasukkan berasal dari parkir, kantin, dan lapangan. Pendapatan perharinya langsung diserahkan ke bos, termasuk sudah dikurangi untuk pendapatan tagihan seperti jualan, yang kontrak pertahunnya.

## 3) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan peminatnya sekarang sudah cukup banyak. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada sudah baik lapangan rata, tempat enak, ada fasilitas minum gratis, toilet juga bersih. Pelanggan mengetahui

Fanny berawal dari teman. Alasan tertarik berlangganan di Fanny karena lapangan bagus, bola layak pakai, sewanya murah, ada minum gratis, dan pelayannyapun ramah. Fanny Futsal bisa dikatakan cukup terkenal atau banyak sampai disini sering penuh saat mau *booking*. Menurut pelanggan belum tau apakah fanny pernah mengadakan kegiatan atau tidak. Pelanggan satu ini merasa tidak keberatan mengenai harga sewa yang dipasang Fanny karena sangat sebanding, disini juga sudah bagus untuk lapangannya.

#### 4) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan di Indonesia banyak yang suka sepakbola, sedangkan futsal hanya membutuhkan 5 pemain jadi tidak susah mengumpulkan orang, sehingga peminatnya banyak. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada sangat baik. Mengetahui Fanny futsal berawal dari teman sekolah. Alasan tertarik di Fanny, karena lapangannya ada 4 lebih mudah untuk melakukan *booking* karena persediaan lapangannya yang lebih, disini menyediakan minuman gratis, dan bersih tempatnya. Menurut pelanggan Fanny Futsal bisa dikatakan cukup terkenal, untuk pelayanan sudah bagus dan ramah karyawannya. Menurut pelanggan belum tahu Fanny pernah mengadakan kegiatan atau *event* tidak. Pelanggan satu ini merasa tidak keberatan mengenai harga sewa yang dipasang Fanny karena sebanding dengan fasilitas disini, hanya saja disini pembayaran diawal atau dp nya harus setengahnya, menurut pelanggan terlalu banyak.

#### 5) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan sekarang sudah jarang main sepakbola, sehingga lari

ke cabang olahraga futsal, peluangnya besar. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada sudah baik, bersih tempatnya, dan toiletnya bersih, tetapi untuk lapangan rumput, rumputnya sudah tipis sekali. Mengetahui Fanny futsal berawal atau dari teman – teman yang mengajak sparing. Alasan tertarik di Fanny karena lapangan yang paling enak hanya disini, karena fasilitasnya lengkap. Menurut pelanggan Fanny futsal bisa dikatakan cukup terkenal dan disini belum ada kegiatan turnamen, biasanya dari pihak luar yang mengadakan. Untuk pelayanannya sama seperti lapangan lainnya biasa. Pelanggan satu ini merasa tidak keberatan mengenai harga sewa yang dipasang Fanny karena sebanding dengan pelayanan, fasilitas, sarana, dan prasarana.

#### **4.1.1.2. Fanny Futsal (Pengorganisasian)**

Peneliti telah melakukan penelitian di Fanny Futsal pada hari Jumat , 28 Juni 2019. Indikator pengorganisasian dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu penyusunan, tugas-tugas, pengembangan dan pemeliharaan, tanggung jawab, dan monitoring. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

##### 1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*)

Fanny futsal tidak memiliki struktur organisasi, ada 10 karyawan yang tugasnya didalam dan dibagian luar atau parkir. Panitianya dari karyawan Fanny sendiri dibantu anak. Spesifik tugas karyawannya yaitu untuk perempuan jaga dan bersih-bersih bagian kantin, dan mushola, sedangkan laki-laki di daerah lapangan dan area parkir. Penyusunan kegiatan turnamen yang diadakan sama dengan turnamen lain lebih sasarnya dengan pelanggan karena yang mengajukan dari pihak pelanggan dan panitia oleh karyawan dan anak pemilik.

Menurut pemilik kinerja karyawan sudah baik. Kendala yang sering terjadi yaitu saat listrik mati, tetapi langsung diatasi itupun harus nunggu 10 – 15 menit. Ketika mati lampu otomatis berkurang durasi sewa pelanggan, pemilik tidak mau merugikan konsumen sehingga diberi tambahan waktu. Koordinasi selalu dilakukan setiap hari karena pemilik selalu berkunjung ke Fanny setiap hari, langsung tatap muka.

## 2) Hasil wawancara dengan pengelola

Tidak ada struktur organisasi. Kinerja karyawan menurut pengelola sudah dikatakan baik, kadang ada kurang lebihnya. Inovasi yang ada lebih ke memudahkan karyawan dalam menginput jadwal dan memasukkan pengeluaran biaya dicatat harian lewat aplikasi di komputer yang sengaja dipesankan aplikasi oleh pemilik. Tugas spesifik pengelola yaitu hanya membantu admin sekalian mengawasi. Untuk keuangan waktu tutup buku pengelola mengecek setiap hari setelah itu diserahkan ke bos. Semua karyawan kerja 8 jam dan dibagi 2 *shift* dari pukul 08.00 hingga pukul 16.00 dan 16.00 hingga pukul 24.00. Kendala sekarang sudah jarang, awalnya sering terjadi listrik mati, akhirnya Fanny menyediakan genset. Untuk koordinasinya langsung tatap muka, karena bos selalu datang setiap hari ke Fanny.

## 3) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Jadwal dalam menyewa selama ini tidak pernah ada masalah. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya sudah baik. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan belum tahu. Selama menyewa tidak pernah mengalami kesalahan teknis, *fine - fine* saja jadi belum pernah ada sesuatu yang buat tidak nyaman



dan pihak karyawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

4) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Jadwal dalam menyewa selama ini belum pernah bermasalah. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya sudah baik. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan belum tahu. Selama menyewa belum pernah mengalami kesalahan teknis ataupun komplain dan pihak karyawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

5) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Jadwal dalam menyewa tidak ada masalah, sering pernah berbenturan jam tetapi kesalahan dari pelanggan bukan dari pihak lapangannya, apalagi disini harus *booking* seminggu sebelumnya karena jadwal sering penuh. Karyawan yang ada sudah melakukan tugas-tugasnya sudah baik. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan belum tahu. Selama menyewa belum pernah mengalami kesalahan teknis, jika ada komplainpun lebih memilih diam dan pihak karyawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

#### **4.1.1.3. Fanny Futsal ( Pelaksanaan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Fanny Futsal pada hari Jumat , 28 Juni 2019. Indikator penggerakkan dalam instrumen wawancara terdapat 3 sub indikator yaitu usaha, cara ( teknik dan metode ) dan motivasi. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*)

Cara pemilik mengusahakan agar karyawan bekerja dengan baik yaitu dengan selalu berkunjung ke Fanny untuk memantau kinerja karyawan maupun lapangan. Usaha pemilik menjalin hubungan dengan karyawan, dikarenakan karyawan dibidang cukup lama bekerja di Fanny, sudah dianggap seperti keluarga sendiri oleh pemilik, tidak ada perbedaan antara atasan dengan karyawan. Saat bekerja tidak memberikan suatu paksaan. Seperti jika lapangan sedang ramai disyukuri, jika sepi tetap dilayani, tanpa menghilangkan atau mengurangi kewajiban pemilik untuk menggaji karyawan. Kemudian pemilik memberikan penghargaan melalui bonus sekalian untuk memotivasi untuk karyawan.

2) Hasil wawancara dengan pengelola

Usaha pemilik menjalin hubungan baik dengan karyawan, pemilik lebih fleksibel jadi tidak terlalu tegas seperti diperusahaan-perusahaan dan tidak pernah muluk-muluk. Pemilik menilai dari cara kerjanya dengan setiap hari dipantau, lebih ke *service* biasanya dikritik terkadang secara langsung tatap muka, terkadang menyampaikan ke pengelola dahulu baru diberi tahu ke karyawan. Pemilik memberikan juga bonus untuk memotivasi karyawan.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan dari Fanny merasa untuk pengelolaan sudah baik dan sesuai harapan.

4) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan dari Fanny merasa untuk pengelolaan sudah baik dan sesuai harapan.

5) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan dari Fanny merasa untuk pengelolaan sudah baik dan sesuai harapan.

#### 4.1.1.4. Fanny Futsal ( Pengawasan )

Peneliti telah melakukan penelitian di Fanny Futsal pada hari Jumat, 28 Juni 2019. Indikator pengawasan dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu pemantauan, koreksi, pengamatan dan pengecekan, perbandingan kinerja standar, dan perbaiki. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*)

Pemantauan dilakukan pemilik setiap hari jika tidak ada agenda acara lain. Fanny futsal memiliki catatan pemasukan dan pengeluaran setiap harinya, dengan menggunakan aplikasi komputer yang khusus dibuatkan program yang dipesan seharga Rp. 16.000.000,-. Ini berguna agar dapat mengetahui dengan baik pemasukan dan pengeluaran sehingga memudahkan karyawan. Cara penilaian pemilik dengan karyawan dilihat melalui kebersihan dan cara kerjanya, kinerjanya sejauh ini sudah baik. Pemilik lebih mementingkan kebersihan terutama toilet, karena itu yang menjadi alasan utama agar pelanggan merasakan nyaman. Lapangan dan fasilitas dipantau setiap hari, ketika waktunya tutup jika ada kerusakan langsung diperbaiki dan benahi, agar esok hari siap digunakan lagi. Untuk standar keamanan dan ukuran lapangan pemilik kira sudah, karena pihak pemilik membuat lapangan ini melalui survei ke beberapa tempat lalu memaksimalkan kenyamanannya. Dan sejauh ini Fanny Futsal menurut beliau sudah cukup tidak ada yang perlu ditambahi dan diperbaiki.

## 2) Hasil wawancara dengan pengelola

Fanny memiliki catatan setiap harinya di manual dan komputer. Pengecekan fasilitas, sarana dan prasarana dilakukan setiap hari. Biasanya kerusakan yang sering terjadi bola, jaring yang putus, langsung diperbaiki, bola langsung diganti, jika ada kerusakan di malam hari pagi diperbaiki sehingga siang sudah siap pakai. Untuk standar ukuran dan keamanan sudah cukup standar. Pengawasan lebih ke lapangannya kebersihan, jaring, dan pelayanan sebisa mungkin tidak melayani dengan judes. Pengelola berpendapat sejauh ini minat atau komentar dari pelanggan mengenai pelayanan, fasilitas, sarana dan prasarana sudah baik.

## 3) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Untuk keamanan pelanggan rasa aman. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana tidak ada, sudah baik. Untuk perbaikan kerusakan menurut pelanggan kurang tahu karena belum pernah ada kerusakan selama sewa. Pelanggan nilai tingkat standar keamanan dan ukuran sudah cukup standar. Pelanggan sudah cukup banyak karena letaknya dipinggir jalan dan dekat dengan kampus dan sekolah. Saran dari pelanggan adalah lebih ditambah lapangannya karena disini banyak yang minat, karena terkadang sering *booking* full.

## 4) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Untuk keamanan pelanggan merasakan merasa aman karena untuk motor sudah ada penjaganya di parkir, dan juga ada cctv. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana tidak ada, karena sudah baik. Untuk perbaikan kerusakan belum mengalami kerusakan, jadi baik-baik saja. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah standar. Pelanggannya cukup banyak karena lokasinya. Saran dari

pelanggan adalah harga malamnya mulai pukul 18.00, karena dirasa pukul 16.00 penerangan masih ada dan belum perlu menggunakan penerangan.

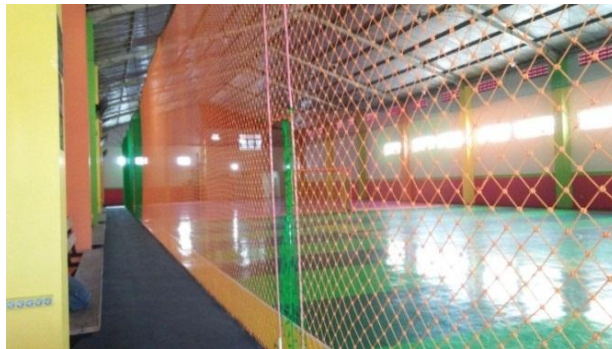
5) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Untuk keamanan pelanggan merasakan aman karena belum mengalami pencurian. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu rumputnya diganti karena sudah tipis sekali dan lampunya kurang terang. Untuk perbaikan kerusakan menurut pelanggan belum pernah mengalami kerusakan. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah standar. Pelanggannya cukup banyak karena letaknya dan lebih baik dari pada lapangan lain. Saran dari pelanggan adalah sudah bagus, hanya bola kadang tidak enak jadi pelanggan bawa bola sendiri, tambah papan skor agar lebih seru karena pelanggan merupakan asli orang dari Rembang dan di Rembang hampir semua lapangan memiliki papan skor.

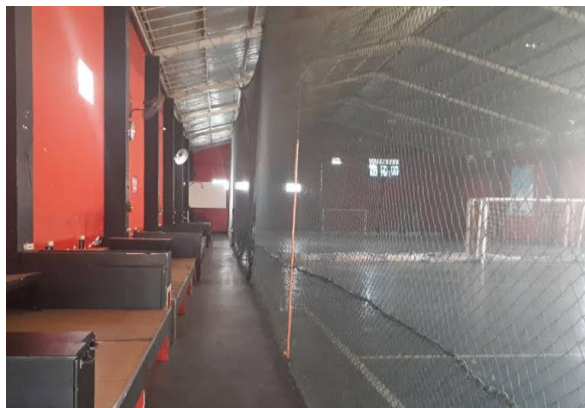
#### 4.1.2 Galaxy Futsal



**Gambar 4.5 Tampak depan lapangan Galaxy Futsal**



Gambar 4.6 Lapangan futsal setelah di renovasi



Gambar 4.7 Lapangan futsal sebelum direnovasi

**JADWAL BOOKING GALAXY FUTSAL**  
PERIODE TGL. 27/01/2020 - 27/01/2020

| JAM           | SENIN |       | SELASA |       | RABU  |       | KAMIS |       | JUMAT |       | SABTU |       | MINGGU |       |
|---------------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
|               | NIJAU | MEKAY | NIJAU  | MEKAY | NIJAU | MEKAY | NIJAU | MEKAY | NIJAU | MEKAY | NIJAU | MEKAY | NIJAU  | MEKAY |
| 07.00 - 08.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 08.00 - 09.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 09.00 - 10.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 10.00 - 11.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 11.00 - 12.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 12.00 - 13.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 13.00 - 14.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 14.00 - 15.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 15.00 - 16.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 16.00 - 17.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 17.00 - 18.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 18.00 - 19.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 19.00 - 20.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 20.00 - 21.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 21.00 - 22.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 22.00 - 23.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |
| 23.00 - 24.00 |       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |       |

Gambar 4.8 Jadwal sewa lapangan Galaxy Futsal

Galaxy Futsal terletak pada wilayah bagian Semarang Timur tepatnya jalan Sukarno Hatta, Tlogosari Kulon, Pedurungan, Kota Semarang. Terletak pada pinggir jalan, dekat dengan sekolah, kantor, pabrik, dan kampus. Banyak pelanggan dari lapangan ini adalah warga sekitar, instansi, club, dan pelajar. Berdiri pada tahun 2007. Dimiliki oleh perorangan namun sebelumnya dikontrakkan. Sebelum peneliti melakukan penelitian, pada saat masih tahap observasi lapangan ini memiliki member 20 tim setelah itu diambil alih kembali oleh pemilik yang asli pada bulan Mei tahun 2019 dengan alasan tidak ada pengembangan dan perawatan secara berlanjut. Lapangan ini diberi nama Tunjang oleh pengelola pengontrak sebelumnya, namun sekarang kembali lagi dengan nama Galaxy Futsal. Memiliki 2 lapangan plester dengan fasilitas bola futsal, jaring tidak *full* satu lapangan, pendingin minuman, kipas angin, mushola, cafe yang tidak aktif dan tempat untuk menunggu. Setelah diambil alih oleh pemilik aslinya lapangan ini diganti nama Galaxy Futsal, dengan perubahan dicat ulang, bola, rompi, jaring *full* satu lapangan, lapangan berganti bahan *interlock*, mushola, toilet atau kamar mandi dilengkapi shower, angkringan yang segera aktif dan manajemen didalamnya. Buka pada pukul 08.00 hingga 24.00, berikut harga sewa Galaxy Futsal :

**Tabel 4.2 Harga Sewa Lapangan Galaxy Futsal**

| Hari           | Waktu         | Harga         |
|----------------|---------------|---------------|
| Senin – Jumat  | 08.00 – 15.00 | Rp. 70.000,-  |
|                | 16.00 – 24.00 | Rp. 100.000,- |
| Sabtu – Minggu | 08.00 – 15.00 | Rp. 90.000,-  |
|                | 16.00 – 24.00 | Rp. 120.000,- |

#### 4.1.2.1. Galaxy Futsal ( Perencanaan )

Peneliti telah melakukan penelitian di Galaxy Futsal pada hari Rabu, 19 Juni 2019. Indikator perencanaan dalam instrumen wawancara terdapat 6 sub indikator yaitu tujuan, strategi, sasaran, sumber daya manusia, pelaksanaan rencana, dan dana. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*)

Galaxy futsal berdiri tahun 2007. Alasan pemilik Galaxy mendirikan lapangan futsal yaitu pada saat itu futsal menjadi *trend* di Jakarta, dan Semarang masih belum ada, sehingga itu menjadi suatu peluang bisnis. Lapangan futsal tersebut dijadikan untuk investasi, karena kebetulan sebelumnya lapangan ini dikontrakan. Di karenakan bisnis pemilik yang banyak dan tidak sempat mengelola akhirnya dikontrakan kepada teman dari anak pemilik. Kemudian pada pertengahan tahun 2019 diambil alih kembali dengan alasan tidak melakukan pengembangan dan inovasi. Ketika pemilik ambil alih pemilik melakukan pengembangan dan inovasi sehingga diperbarui semua, termasuk kebersihan, fasilitas, lapangan yang diubah menjadi *interlock*, mushola, shower kamar mandi, dan segera diadakan angkringan. Namun belum lama ini cukup dibilang ramai dan keuntungan sudah terlihat. Sistem pemasarannya menggunakan media sosial untuk promo kepada *customer*, dan setiap 5 tahun akan renovasi baru agar mengikuti perkembangan jaman yang ada, tempat ini juga didukung dengan lokasinya ada dipinggir jalan, dekat dengan kampus dan sekolah. Pemesanannya bisa via *whatsapp*, instagram dan datang langsung ke tempat. Peraturannya untuk menyewa lapangan tidak menggunakan sembarang sepatu agar tidak merusak. Perbedaan antara member dan pelanggan biasa



yaitu member diberikan diskon main 8 jam bayar 7 jam saja, sedangkan pelanggan biasa tetap harga normal. Promosinya dengan mengadakan promo di media sosial khususnya instagram, seperti pelanggan yang *follow* dengan tag ke 10 akun Galaxy Futsal dan memberi kan *hashtag* yang positif akan diberikan promo 50 persen kepada tim-tim tertentu terutama anak-anak sekolah. Pukul 08.00 hingga pukul 15.00 biasanya jadwal sering kosong, sehingga dibuat promo pada jam tersebut agar terisi. Galaxy menargetkan minimal pada jam ramai pukul 16.00 hingga 24.00 minimal di jadwalkan penuh. Mengenai ilmu bisnis pemilik mempelajari ilmu bisnis dari bisnis-bisnis yang sudah ada kemudian diterapkan pada lapangan futsal ini, sesuai dengan pengalaman-pengalaman yang ada. Ketentuan perekrutan karyawan adalah mereka yang masih remaja, yang berkecimpung di olahraga futsal. Ada *training* lebih mengarah ke bimbingan tentang pelayanan. Rencana Galaxy akan mengadakan turnamen agar bisa mengisi target-target supaya *full*. Sumber dana sebelumnya untuk mendirikan lapangan futsal yaitu dari perbankan. Dan pemasukkan akan dialokasikan kembalikan pada nilai investasi yang keluar, dan menabung lagi untuk perbaikan renovasi, dan gaji karyawan.

## 2) Hasil wawancara dengan pengelola

Pengelola menyetujui jika mendirikan lapangan futsal dapat menjadi bisnis yang menjanjikan, jika menerapkan strategi agar dapat bersaing. Keunggulan dari Galaxy adalah menggunakan lapangannya *interlock* dan seluruh fasilitasnya baru karena baru saja diperbarui. Lama bekerja pengelola belum ada satu bulan dikarenakan Galaxy baru pindah tangan kembali ke tangan pemilik. Saat perekrutan karyawan menurut pengelola tidak ada kriteria khusus dan untuk *training* lebih ke cara pelayanan. Rencana Galaxy akan mengadakan turnamen

futsal untuk menarik pelanggan dengan memberikan inovasi dan fasilitas yang baru. Untuk dana pemasukkan dari hasil sewa akan dialokasikan untuk biaya sampah, listrik, air minum, dan lain-lain, selebihnya disetorkan ke bos.

### 3) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan jaman dahulu sepakbola jadi olahraga nomer satu, dan sekarang sudah tidak ada lahan lagi untuk melakukan sepakbola, dan futsal ini bisa menjadi alternatifnya sehingga peluangnya banyak. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada lapangannya sekarang sudah bagus dibanding dahulu, hanya saja untuk penerangannya masih kurang. Mengetahui lokasi Galaxy futsal berawal dari teman. Alasan tertarik di Galaxy karena mencari lapangan baru, karena sebelumnya menggunakan lapangan plester sekarang *interlock*. Masyarakat di daerah sini bisa dikatakan cukup banyak yang tahu Galaxy futsal. Menurut pelanggan kurang mengetahui Galaxy futsal pernah mengadakan kegiatan turnamen sedari Tunjung futsal ada. Untuk pelayanan sudah baik, mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan karena masih standar dan sesuai dengan fasilitasnya.

### 4) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan, dikarenakan letaknya yang di Semarang kota yang besar, futsal sudah semakin banyak peminatnya, dan Semarang banyak berdiri sekolah dan universitas, Jadi peluangnya sangat besar, keuntungannya pun terbilang lumayan. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada sudah bagus karena semuanya diperbarui kembali, jadi cukup nyaman. Mengetahui lokasi Galaxy futsal karena dekat dengan rumah dan tempat tempat ini sudah terkenal

didaerahnya. Alasan tertarik di Galaxy karena dekat dengan rumah sehingga memilih Galaxy sebagai member dari dahulu, dan perbedaannya sekarang sudah lebih baik. Masyarakat didaerah Galaxy bisa dikatakan cukup banyak yang tahu keberadaan Galaxy futsal. Menurut pelanggan untuk kegiatan yang diselenggarakan Galaxy seperti turnamen kurang tahu. Untuk pelayanannya sudah rata-rata baik. Mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan karena memang untuk di Semarang sendiri pasarannya sama.

#### 5) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan Kota Semarang banyak yang menyukai olahraga sepakbola, jadi biasanya olahraga futsal yang menjadi alternatifnya. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada sudah bagus sekarang, lapangan *interlock* karena sebelumnya plester, hanya saja tempat duduknya yang diubah dulu seperti cafe, sekarang tidak. Mengetahui lokasi Galaxy futsal berawal dari teman-teman. Alasan tertarik di Galaxy karena sudah nyaman di lapangan futsal ini, ditambah sekarang baru fasilitasnya. Masyarakat didaerah sini bisa dikatakan cukup banyak yang tahu lapangan Galaxy. Menurut pelanggan belum pernah mengetahui sebelumnya Galaxy menyelenggarakan kegiatan yang seperti turnamen. Untuk pelayanannya selama ini masih baik. Mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan karena sudah sesuai dengan fasilitas yang ada.

#### **4.1.2.2. Galaxy Futsal (Pengorganisasian)**

Peneliti telah melakukan penelitian di Galaxy Futsal pada hari Rabu, 19 Juni 2019. Indikator pengorganisasian dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub

indikator yaitu penyusunan, tugas-tugas, pengembangan dan pemeliharaan, tanggung jawab, dan monitoring. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*)

Galaxy futsal tidak memiliki struktur organisasi, hanya ada pengelola sekalian dengan staff jaga dan kebersihan saja. Untuk *jobdesk* karyawan yaitu jaga melayani *booking*, kasir, pembayaran sewa, minuman, sama mengontrol jadwal main. Karyawan bekerja selama 8 jam, dan 2 *shift* pukul 08.00 sampai pukul 16.00 dan pukul 16.00 sampai pukul 24.00. Sejauh ini kinerja karyawan sudah baik dan hingga sekarang masih terus dibina agar lebih baik dalam pelayanan. Kendala selama ini belum ada karena baru diambil alih kembali. Koordinasi dalam bentuk grup *whatsapp* dan langsung tatap muka setiap hari pemilik selalu datang setiap hari.

2) Hasil wawancara dengan pengelola

Belum memiliki struktur organisasi, pemilik memberikan karyawan lain tugasnya sama dengan pengelola, hanya saja tanggung jawab lebih diberikan kepada pengelola. Tugas spesifik pengelola yaitu jaga kasir, kebersihan lapangan, untuk pemasukan dan pengeluaran pengelola yang kelola. Inovasi bidang informasi yang diberikan dengan memberikan promo-promo dengan memanfaatkan media sosial. Kendala yang biasanya dialami yang parah selama ini belum ada karena baru buka. Koordinasi yang dilakukan pemilik dengan karyawan dalam bentuk tatap muka, karena bos sering ke tempat setiap hari, ada grup *whatsapp* hanya saja lebih intens bertemu secara langsung.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Jadwal dalam menyewa tidak ada masalah sesuai tepat waktu. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya udah cukup baik. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan kurang mengetahui. Selama menyewa belum pernah mengalami kesalahan teknis dan komplain, pihak karyawanpun belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

4) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Jadwal dalam menyewa belum pernah mengalami benturan, selama ini selalu tepat waktu. Karyawan yang ada sudah melakukan tugas-tugasnya dengan baik. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan kurang mengetahui. Pelanggan pernah mengalami atap bocor ditengah lapangan sehingga licin, lalu disiasati dengan dilap menggunakan kain pel setelah komplain dan pihak karyawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

5) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Jadwal dalam menyewa di Galaxy futsal selalu tepat waktu. Karyawan yang ada melakukan tugas - tugasnya selama ini baik. Untuk inovasi - inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan belum mengetahui. Selama menyewa belum pernah mengalami kesalahan teknis dan kendala lain selama ini bagus dan pihak karyawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

#### 4.1.2.3. Galaxy Futsal ( Pelaksanaan )

Peneliti telah melakukan penelitian di Galaxy Futsal pada hari Rabu, 19 Juni 2019. Indikator penggerakkan dalam instrumen wawancara terdapat 3 sub indikator yaitu usaha, cara ( teknik dan metode ) dan motivasi. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*)

Usaha pemilik dalam menjadikan karyawan dapat bekerja dengan baik adalah selalu ada koordinasi setiap harinya, dengan datang ke tempat maupun lewat *whatsapp* ketika ada kendala-kendala saling memberikan solusi antar karyawan dan pemilik dengan menerima masukan-masukan, tetap sama-sama diskusikan apa yang diinginkan dari *customer*, jadi setiap hari ada koordinasi dan komunikasi tetap terjaga. Untuk karyawan agar termotivasi dalam bekerja pemilik memberikan insentif dengan dinilai dari kerajinan, kedisiplinan dan sebagainya setiap minggunya.

2) Hasil wawancara dengan pengelola

Usaha pengelola agar dapat bekerja dengan baik dan menjaga keharmonisan dengan selalu koordinasi jika ada masalah, dan saling memberikan solusi. Dan selalu mengecek pekerjaan teman-teman karyawan lainnya agar tidak terjadi kesalahan dan selalu sopan saat berkomunikasi dengan bos. Pemilik dalam menggerakkan karyawan tidak pernah ada paksaan jadi lebih santai. Penghargaan untuk karyawan lewat bonus setiap minggunya jika bekerja dengan baik.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan dari Galaxy Futsal merasa untuk pengelolaan sekarang sudah tepat dan baik. Jadi sudah sesuai harapannya.

4) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan dari Galaxy Futsal merasa untuk pengelolaan belum tahu sepenuhnya karena masih baru jadi belum dapat menilai, dan perbedaannya lapangan terdahulu kurang terawat saja, untuk sekarang sudah diperbarui semua.

5) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan dari Galaxy Futsal merasa untuk pengelolaan dari terdahulu hingga sekarang baik, hanya saja sekarang sudah diperbarui. Jadi sudah sesuai harapan.

#### **4.1.2.4. Galaxy Futsal ( Pengawasan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Galaxy Futsal pada hari Rabu, 19 Juni 2019. Indikator pengawasan dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu pemantauan, koreksi, pengamatan dan pengecekan, perbandingan kinerja standar, dan perbaiki. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*)

Pemantauan dari pemilik menggunakan cctv yang dipasang pada lapangan sekalian untuk memantau karyawan dan laporan keuangan. Pemilik setiap hari datang ke lokasi untuk memantau. Laporan semua selalu dimasukkan dalam catatan setiap harinya. Kinerja karyawan, akan dinilai oleh pemilik melalui dilihat dari kebersihan, disiplin kerja, dan ketelitian jadwal sehingga meminimalisir komplain. Selama inipun menurut pemilik kinerja karyawan sudah baik. Usaha dalam menjaga kualitas fasilitas, sarana dan prasarana dengan cara memberikan pengumuman dinding, kemudian jika ada kerusakan segera perbaiki agar tidak

bertambah rusak. Untuk tingkat standart keamanan dan ukuran di Galaxy futsal Menurut pemilik sudah baik dan standart. Untuk target yang sedang direncanakan sedang proses, karena sedang gencar memberikan promosi agar jadwal penuh. Rencana kedepan pemilik sedang mempercepat angkringan sedang proses supaya segera aktif. Yang lainnya sudah cukup karena sudah diperbarui semua.

## 2) Hasil wawancara dengan pengelola

Pemasukkan dan pengeluaran dari biaya sewa lapangan futsal selalu dimasukkan dalam catatan setiap harinya. Lapangan futsal selalu dilakukan pengecekan setiap pagi dan setiap malam setelah pemakaian lapangan pasti dicek. Menurut pengelola sejauh ini untuk lapangan di Galaxy sudah standart secara ukuran dan keamanan. Perawatan untuk fasilitas, sarana dan prasarana dengan selalu membersihkan, mengecek, dan memperbaiki sebelum rusak parah. Selama ini respon dari pelanggan baik, apalagi sekarang diperbarui jadi positif untuk peminatnya. Tidak ada saran dari pengelola mengenai perbaikan kedepan karena barang disini semua baru dan sudah lengkap, jadi sudah cukup.

## 3) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Untuk keamanan pelanggan merasakan pelanggan sudah merasakan aman dan nyaman. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu untuk penerangan lampu dilapangan kurang. Untuk perbaikan kerusakan menurut pelanggan belum pernah mengalami kerusakan selama menyewa. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah standart. Pelanggan Galaxy Futsal cukup banyak menurut pelanggan. Saran dari pelanggan adalah saran untuk keseluruhan sudah cukup bagus, hanya saja untuk penerangan yang kurang terang dan mushola belum ada arah kiblat.



#### 4) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Untuk keamanan pelanggan merasakan sudah aman dan nyaman. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu belum ada, menurut pelanggan yang terpenting saat menyewa lapangan adalah *full* jaring terutama tidak bolong, lapangan tidak licin, ada kamar mandi dan mushola. Untuk perbaikan kerusakan menurut pelanggan belum mengalami kerusakan, hanya pada lapangan yang terkena air karena atap bocor saat hujan. Tingkat standar keamanan dan ukuran sekarang sudah dibidang standart karena sebelumnya jaring tidak *full* jadi rawan terciptanya kecelakaan akibat benturan, dan sekarang lapangan menggunakan bahan *interlock* sebelumnya plester. Pelanggan di Galaxy Futsal cukup banyak. Saran dari pelanggan adalah sekarang sudah bagus, penerangannya sudah bagus, hanya saja perlu ditambah kipas angin agar tidak pengap.

#### 5) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Untuk keamanan pelanggan merasakan aman dan nyaman. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu selama ini belum ada. Untuk perbaikan kerusakan menurut pelanggan belum pernah mengalami. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah standart. Pelanggan Galaxy Futsal dibidang cukup banyak karena letaknya yang strategis. Saran dari pelanggan adalah menambah air minum gratis.

### 4.1.3 Joucamp Futsal



**Gambar 4.9 Tampak depan Joucamp Futsal**



**Gambar 4.10 Jalur masuk ke lapangan**



**Gambar 4.11 Ruang tunggu Joucamp Futsal**



**Gambar 4.12 Lapangan Joucamp futsal bahan plester**

JADWAL BOOKING LAPANGAN TGL 02 DESEMBER - 08 DESEMBER 2019  
Tempat: Jl. Liris Liris (90)  
089 810 028 79

| JAM           | SENIN<br>02-Dec-19 | SELASA<br>03-Dec-19 | BARU<br>04-Dec-19 | KAMIS<br>05-Dec-19 | JUMAT<br>06-Dec-19 | SABTU<br>07-Dec-19 | MINGGU<br>08-Dec-19 |
|---------------|--------------------|---------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| 07.00 - 08.00 |                    |                     |                   |                    | REGULER            | Siko               | ALDO ALFIN          |
| 08.00 - 09.00 |                    |                     |                   |                    |                    | Simo               | Agus                |
| 09.00 - 10.00 |                    |                     | ALAZHAR           |                    |                    | Joko Mulyo         | Pratiwi Fe          |
| 10.00 - 11.00 |                    |                     |                   |                    |                    | Wido               | Pratiwi Fe          |
| 11.00 - 12.00 |                    |                     |                   |                    |                    | Simo               | Pratiwi Fe          |
| 12.00 - 13.00 |                    |                     |                   |                    |                    | Wido               | Pratiwi Fe          |
| 13.00 - 14.00 |                    |                     | Kaino             |                    |                    | Pake Dito          | Pratiwi Fe          |
| 14.00 - 15.00 |                    |                     |                   |                    |                    | Pratiwi Fe         | Pratiwi Fe          |
| 15.00 - 16.00 | SETIABUDI          |                     | Kepel             |                    |                    | Pratiwi Fe         | Pratiwi Fe          |
| 16.00 - 17.00 | Moro batik         |                     | IPUL              |                    |                    | Pratiwi Fe         | Pratiwi Fe          |
| 17.00 - 18.00 | MORO SENENG        |                     | HONDA KUSUMA      |                    |                    | Pratiwi Fe         | Pratiwi Fe          |
| 18.00 - 19.00 |                    |                     |                   |                    |                    | Pratiwi Fe         | Pratiwi Fe          |
| 19.00 - 20.00 | TEJA               | WALET               | GIF               |                    |                    | Pratiwi Fe         | Pratiwi Fe          |
| 20.00 - 21.00 |                    |                     | BLAZ FC           |                    |                    | Pratiwi Fe         | Pratiwi Fe          |
| 21.00 - 22.00 | HOKBEN             | KEMBANG ARUM        |                   |                    |                    | Pratiwi Fe         | Pratiwi Fe          |
| 22.00 - 23.00 |                    |                     | BUDI PARFUM       |                    |                    | Pratiwi Fe         | Pratiwi Fe          |
| 23.00 - 24.00 |                    |                     |                   |                    |                    | Pratiwi Fe         | Pratiwi Fe          |

**Gambar 4.13 Jadwal sewa lapangan Joucamp Futsal**

Joucamp terletak di Kota Semarang Barat tepatnya di jalan Suratmo, Manyaran. Berdiri pada tahun 2012, dimiliki oleh perorangan atau pribadi dan mempekerjakan 6 karyawan bertugas sebagai jaga dan merawat lapangan. Memiliki 1 lapangan futsal bahan plester. Fasilitas bola futsal, air minum gratis, kantin makanan ringan, pendingin minuman 2 buah, toilet, tempat ibadah, tempat tunggu, dan tempat parkir. Buka pukul 08.00 hingga 24.00, berikut adalah harga sewa lapangan Joucamp Futsal per satu jamnya :

**Tabel 4.3 Harga Sewa Lapangan Joucamp Futsal**

| Hari           | Waktu         | Harga        |
|----------------|---------------|--------------|
| Senin – Jumat  | 08.00 – 12.00 | Rp. 50.000,- |
|                | 12.00 – 16.00 | Rp. 65.000,- |
|                | 16.00 – 24.00 | Rp. 75.000,- |
| Sabtu – Minggu | 08.00 – 16.00 | Rp. 75.000,- |
|                | 16.00 – 24.00 | Rp. 85.000,- |

Harga khusus untuk member yaitu dikurangi Rp. 5.000,- per jam dari harga aslinya. Saat ini yang tergabung dalam member yaitu ada 33 tim. Pelanggan yang ada kebanyakan dari pelajar dan warga kampung. Letaknya berada pada pinggir jalan raya dan tengah kota. Pemasukan pendapatan juga dari adanya turnamen dan pelanggan yang berdatangan setiap harinya.

#### **4.1.3.1. Joucamp Futsal ( Perencanaan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Joucamp Futsal pada hari Rabu, 19 Juni 2019. Indikator perencanaan dalam instrumen wawancara terdapat 6 sub indikator yaitu tujuan, strategi, sasaran, sumber daya manusia, pelaksanaan rencana, dan dana. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*) dan pengelola

Joucamp Futsal berdiri tahun 2012. Tujuan pemilik mendirikan lapangan futsal yaitu melihat peminat masyarakat dengan futsal, karena futsal lebih ringan daripada sepakbola. Akhirnya mencoba memanfaatkan peluang mendirikan lapangan futsal. Pendirian lapangan ini bisa dikatakan investasi karena pemilik juga memiliki kegiatan lain, tetapi lapangan ini dikelola langsung oleh pemilik. Keunggulannya memfasilitasi air minum gratis, kebetulan juga lokasinya berada didekat kota dan ditengah-tengah dari lokasi berbagai sekolah yang ada. Member disini kebanyakan dari sekolah untuk kegiatan ekstrakurikuler. Dilihat sejauh ini keuntungan terus mengalir dari pemasukkan sewa lapangan futsal. Promosi yang diberikan adalah menyewa lapangan futsal dengan total 20 jam akan diberi gratis pocari. Sistem pemesanannya bisa lewat telepon dan datang langsung ke tempat, tetapi lebih mengutamakan yang langsung ke tempat.

Perbedaan antara pelanggan biasa dan member adalah member mendapatkan potongan harga Rp. 5000,- tiap jamnya, tetapi member tidak diharuskan untuk membayar uang penuh satu bulan, pelanggan biasa harga normal. Joucamp tidak melakukan promosi lewat sosial media dan sebagainya untuk menarik pelanggan. Dan tidak memasang target jadi pemasukkan mengalir. Sebelumnya pemilik tidak mempelajari ilmu bisnis hanya mencari peluang saja atau otodidak. Disini fleksibel, tidak ada kriteria khusus malah ada yang menawarkan diri untuk jadi karyawan, untuk kerja sampingan, *trainingnya* hanya bersih-bersih. Joucamp pernah mengadakan kegiatan turnamen satu kali, waktu itu tujuannya menarik pelanggan dan pengurusnya turnamen dari karyawan sendiri. Sumber dana untuk mendirikan lapangan futsal dari tabungan dan pinjaman. Dan pemasukan sewa dialokasikan mengembalikan modal awal, selanjutnya untuk fasilitas, memberikan gaji, dan ditabung sendiri.

## 2) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan lapangan futsal sedang banyak dicari, futsal sekarang dari federasinya dan manajemen sudah mulai baik, dan sedang dicari bibit-bibit untuk generasi. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada tempat lumayan luas ada tempat tunggu, bola bagus, jaring bagus, dan toiletnya bersih. Mengetahui lokasi Joucamp futsal berawal dari teman – teman. Alasan tertarik di Joucamp, karena dekat dengan rumah, teman banyak didaerah dekat Joucamp, sarana, dan prasarananya baik. Masyarakat sekitar disini bisa dikatakan sudah banyak yang tahu Joucam futsal. Pelanggan kurang mengetahui pihak Joucamp menyelenggarakan kegiatan seperti turnamen. Untuk

pelayanannya sudah baik 80-90%. Mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan kalau untuk kota Semarang dan sepadan.

### 3) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan lapangan futsal sedang banyak peminatnya, khususnya di Semarang Barat yang memiliki lokasi agak jauh dengan lapangan lain, sekaligus lokasinya yang di tengah kota juga jadi cukup menjanjikan. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada sudah baik, tempatnya bersih, hanya saja atap sering bocor di tengah lapangan. Mengetahui lokasi Joucamp futsal berawal teman SD merupakan pemilik dari lapangan Joucamp futsal. Alasan tertarik di Joucamp karena dekat dengan rumah, murah dari lapangan lainnya, tempatnya nyaman, dan jaring tidak bolong. Masyarakat bisa dikatakan sudah banyak yang tahu Joucamp futsal. Pelanggan kurang mengetahui Joucamp Futsal menyelenggarakan kegiatan seperti turnamen. Untuk pelayanannya sudah baik. Mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan karena lapangan futsal ini bisa dibilang *worth it*.

### 4) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan sangat setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Bisa menjanjikan jika tempatnya strategis, kalau lapangan satu dan lapangan lainnya tidak berdekatan jaraknya. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada sudah cukup baik, toilet bagus, jaring masih baik dan bersih lapangan selalu dipel. Mengetahui lokasi Joucamp futsal berawal dari teman – teman. Alasan tertarik di Joucamp karena lapangan bagus dan dekat dengan rumah. Masyarakat disini bisa dikatakan cukup banyak yang tahu Joucamp futsal karena terkenal. Menurut pelanggan hanya mengetahui dari

pihak luar menyelenggarakan kegiatan turnamen tidak dari Joucamp sendiri. Untuk pelayanannya sudah baik. Mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan karena sebanding.

#### **4.1.3.2. Joucamp Futsal (Pengorganisasian)**

Peneliti telah melakukan penelitian di Joucamp Futsal pada hari Rabu, 19 Juni 2019. Indikator pengorganisasian dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu penyusunan, tugas-tugas, pengembangan dan pemeliharaan, tanggung jawab, dan monitoring. Dapat dikatakan belum cukup baik, dikatakan seperti itu diperkuat dari hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*) dan pengelola

Joucamp Futsal tidak memiliki struktur organisasi, disini ada 8 karyawan. Tugas karyawan lainnya sama, jaga dan bersih - bersih, datang langsung bersih-bersih untuk yang shift pagi, tetapi bersih-bersih juga diterapkan setiap selesai main. Karyawan bekerja selama 8 jam tiap shift nya, pagi dan malam. Joucamp tidak menginovasikan berupa kegiatan, informasi, dan lain-lain. Kendala yang sering dialami adalah lebih ke bentrok jadwal, pada akhirnya pintar-pintar berbicara dengan cara menelfon satu per satu untuk mencari jalan tengahnya. Koordinasi antara pemilik dan pengelola dengan karyawan dilakukan setiap hari, karena pemilik sekaligus pengelola selalu datang ke lapangan setiap pagi jadi dalam bentuk tatap muka secara langsung.

2) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Jadwal dalam menyewa karena pelanggan sebagai member yang sudah lama, dari segi jam sudah teratur. Karyawan yang ada sudah melakukan tugas-

tugasnya dengan baik, terbukti dari pelanggan memilih untuk member disini. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan kurang mengetahui. Selama menyewa belum pernah mengalami kesalahan teknis dan komplain, pihak keryawanpun belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Jadwal dalam menyewa selama ini tepat waktu. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya sudah baik. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan kurang mengetahui. Selama menyewa mengalami kesalahan teknis yaitu lapangannya sering bocor, dari karyawan otomatis langsung ditutup dengan kerdus, dan pelanggan belum pernah komplain hanya diam, pihak keryawanpun belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

4) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Jadwal dalam menyewa belum pernah berbenturan, cukup baik teratur. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya sudah lumayan. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan tidak ada. Selama menyewa mengalami kesalahan teknis mati lampu, sehingga di *cancel* dan ganti dihari lain, karena belum ada genset, setelah itu pernah komplain mengenai atap bocor sudah langsung diperbaiki untuk pihak keryawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.



#### 4.1.3.3. Joucamp Futsal ( Pelaksanaan )

Peneliti telah melakukan penelitian di Joucamp Futsal pada hari Rabu, 19 Juni 2019. Indikator penggerakkan dalam instrumen wawancara terdapat 3 sub indikator yaitu usaha, cara ( teknik dan metode ) dan motivasi. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*) dan pengelola

Pemilik sekaligus pengelola Joucamp dalam mengusahakan agar karyawan bekerja dengan baik adalah dengan memberikan perhatian seperti keluarga. Bertindak fleksibel dengan karyawan agar nyaman. Mengantarkan makanan untuk karyawan yang bekerja. Dianggap seperti keluarga untuk menjaga keharmonisan antara pemilik dan pengelola dengan karyawan. Pihak pemilik dan pengelola tidak memberikan penghargaan khusus dalam memotivasi kinerja karyawan, hanya saja memberikan THR di hari raya.

2) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan dari Joucamp futsal merasa untuk pengelolaan sudah cukup baik dan sesuai harapan.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan dari Joucamp futsal merasa untuk pengelolaan sudah baik, karena lebih menonjol kebersihannya jadi sesuai harapan.

4) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan dari Joucamp futsal merasa untuk pengelolaan sudah lumayan baik dan sesuai harapan.

#### 4.1.3.4. Joucamp Futsal ( Pengawasan )

Peneliti telah melakukan penelitian di Joucamp Futsal pada hari Rabu, 19 Juni 2019. Indikator pengawasan dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu pemantauan, koreksi, pengamatan dan pengecekan, perbandingan kinerja standar, dan perbaiki. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*) dan pengelola

Pemantauan selalu dilakukan setiap pagi, pihak pemilik langsung ke tempat. Selalu ada catatan untuk pemasukan dan pengeluaran didalam buku setiap harinya. Cara pemilik dalam menilai kinerja dari karyawan adalah dilihat dari kebersihannya. Untuk perawatan Joucamp futsal dengan menerapkan lebih ke kebersihan agar terawat, jika ada jaring yang putus langsung benahi, Joucamp juga memiliki pemasukan untuk fasilitas, jika ada yang perlu dibenahi menggunakan biaya dapat langsung dibenahi. Pemilik mengatakan Joucamp sudah cukup standar untuk ukuran dan keamanannya. Untuk kelanjutan kedepan menurut pemilik sudah cukup karena mengingat lahannya yang kecil.

2) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Untuk keamanan pelanggan merasakan segi keamanan aman karena lingkungannya kecil jadi pengawasan terjamah, ruangnya terbuka sehingga mudah terpantau. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana belum ada. Untuk perbaikan kerusakan pelanggan selama ini belum mengalami kerusakan. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah standart, hanya saja menurut pelanggan jika menggunakan lapangan dengan bahan *interlock* standarnya malah lebih bagus dikarenakan sedikit peluangnya mengalami cedera. Pelanggannya cukup ramai, karena dekat dengan pusat kota. Saran dari

pelanggan adalah tambah tribun penonton di samping dan diperluas lagi lahannya.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Untuk keamanan pelanggan merasakan aman belum karena belum ada cctv, untuk kenyamanan sudah nyaman. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu untuk perbaikan kerusakan atap sering bocor bahaya jika dibiarkan, jaring gawang bolong langsung benahi dari petugasnya. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah standart jika atapnya tidak bocor. Pelanggannya cukup banyak dilihat dari jadwalnya yang padat sehingga sering kehabisan jadwal. Saran dari pelanggan adalah penambahan cctv dan atap untuk diperbaiki.

4) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Untuk keamanan pelanggan merasakan sejauh ini aman dan nyaman. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu jaring yang bolong untuk dibenahi lagi dan untuk kebersihan sudah baik. Untuk perbaikan kerusakan pelanggan belum pernah mengalami kerusakan. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah cukup standart. Pelanggannya Joucamp menurut pelanggan cukup banyak. Saran dari pelanggan adalah menyediakan genset, menambah lapangan lagi dengan menggunakan bahan rumput sintetis karena rumput sintetis itu peluangnya kecil terjadinya cedera.

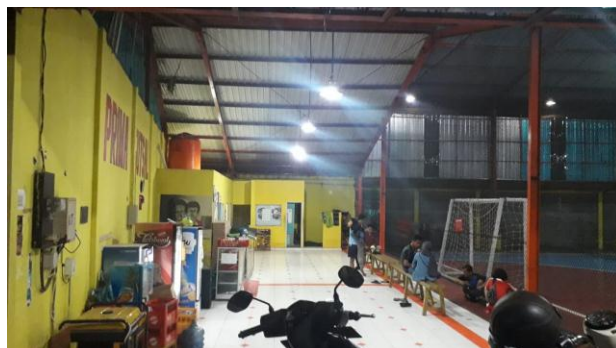
#### 4.1.4 Prima Futsal



**Gambar 4.14 Halaman depan Prima Futsal**



**Gambar 4.15 Lapangan Prima Futsal berbahan plester**



**Gambar 4.16 Bagian kasir, kantin, mushola dan toilet**

| Date |           |       |                |               |
|------|-----------|-------|----------------|---------------|
| HARI | TANGGAL   | JAM   | LAP I          | LAP II        |
|      | 12-1-2020 | 06-07 |                |               |
|      |           | 07-08 | 1750           |               |
|      |           | 08-09 | Pemer (20.000) | Proseka X     |
|      |           | 09-10 | Star           |               |
|      |           | 10-11 | Saris          | Kembar        |
|      |           | 11-12 | Saris 2        | Star          |
|      |           | 12-13 |                | Zoax          |
|      |           | 13-14 | Azi            | HUKI (10.000) |
|      |           | 14-15 | EPK (20.000)   | HUKI (10.000) |
|      |           | 15-16 | EPK            | Star          |
|      |           | 16-17 | Star           | Proseka       |
|      |           | 17-18 | Star           | Proseka       |
|      |           | 18-19 |                | UL            |
|      |           | 19-20 | UNALGA         | HUKI (10.000) |
|      |           | 20-21 | MPC            |               |
|      |           | 21-22 | MPC            |               |

|  |  |       |                |                |
|--|--|-------|----------------|----------------|
|  |  | 06-07 |                |                |
|  |  | 07-08 | 1750           |                |
|  |  | 08-09 |                |                |
|  |  | 09-10 | Sa (10.000)    | ISA (10.000)   |
|  |  | 10-11 | Sa (10.000)    | Sa (10.000)    |
|  |  | 11-12 | Adika          |                |
|  |  | 12-13 |                |                |
|  |  | 13-14 | PZAI (10.000)  | LAP (10.000)   |
|  |  | 14-15 |                |                |
|  |  | 15-16 | Arada (20.000) | Arada (20.000) |
|  |  | 16-17 | Arada          | Arada (10.000) |
|  |  | 17-18 | Arada          | Arada (10.000) |
|  |  | 18-19 | Arada          | Arada          |
|  |  | 19-20 | Arada          | Arada          |
|  |  | 20-21 | Pletak         | PT 668         |
|  |  | 21-22 |                | PT 665         |
|  |  | 22-23 | 668            |                |
|  |  | 23-24 | 668            |                |

**Gambar 4.17 Jadwal sewa lapangan Prima Futsal**

Prima Futsal berada di wilayah Kota Semarang Barat tepatnya di jalan Wonolopo, Mijen, Kota Semarang. Berdiri pada tahun 2010. Pemilik dari Prima Futsal adalah perorangan atau bisnis pribadi, dikelola dan dikendalikan penuh oleh keponakan pemilik karena pemilik memiliki pekerjaan lain diluar kota, memperkerjakan 3 karyawan bertugas sebagai jaga dan merawat lapangan. Memiliki 2 lapangan bahan plester dengan fasilitas bola futsal, pendingin minuman, cctv, genset, toilet 4 buah, tempat ibadah, ruang ganti, menjual alat futsal (kaos kaki dan bola) dan tempat parkir luas. Prima Futsal buka saat hari basa atau hari Senin sampai Jumat pukul 14.00 hingga 24.00 sedangkan pada hari libur atau Sabtu Minggu pukul 07.00 hingga 24.00. Untuk biaya sewa lapangan per satu jamnya sebagai berikut :

**Tabel 4.4 Harga Sewa Lapangan Prima Futsal**

| Hari           | Waktu         | Harga        |
|----------------|---------------|--------------|
| Senin – Jumat  | 14.00 – 17.00 | Rp. 65.000,- |
|                | 18.00 – 24.00 | Rp. 77.000,- |
| Sabtu – Minggu | 07.00 – 16.00 | Rp. 75.000,- |
|                | 17.00 – 24.00 | Rp. 90.000,- |

Biaya bagi yang tergabung dalam member sama dengan harga aslinya, dan sekarang ini yang tergabung dalam member ada 30 tim. Letaknya tepat ditengah perkampungan dan pinggir sebelah barat Kota Semarang, Prima Futsal menjadi satu-satunya lapangan futsal yang ada dikawasan Mijen, kebanyakan dari pelanggan merupakan dari warga sekitar, pelajar, club, dan lain-lain. Tidak heran bahwa Prima Futsal merupakan lapangan futsal yang menjadi incaran warga dari kawasan Mijen. Selain itu Prima Futsal juga memiliki bisnis lain yaitu penyewaan panggung, *sound system*, rumah makan, cuci mobil, dan lain-lain. Sehingga pemasukannya bukan hanya dari lapangan futsal tetapi juga bisnis lainnya.

#### **4.1.4.1. Prima Futsal ( Perencanaan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Prima Futsal pada hari Jumat, 31 Mei 2019. Indikator perencanaan dalam instrumen wawancara terdapat 6 sub indikator yaitu tujuan, strategi, sasaran, sumber daya manusia, pelaksanaan rencana, dan dana. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

##### 1) Hasil wawancara dengan pengelola

Prima Futsal berdiri pada tahun 2010. Tujuan mendirikan futsal pertama melihat peluang bisnis, dari dulu belum ada lapangan futsal didaerah Mijen, setelah itu dibangun dan hingga sekarang ini masih menjadi satu-satunya

lapangan futsal di Mijen. Sebenarnya pemikiran awal hanya menjadi sampingan, akhirnya karena banyak tanah menganggur dimanfaatkan untuk berinvestasi. Keunggulan Prima Futsal adalah awal desain lapangan ini semi *outdoor* agar angin masuk dan pemain tidak kepanasan, lapangan disini cukup lebih lebar, untuk fasilitas dan sarana standar dengan lapangan biasanya. Pemesanan lapangan langsung datang ke tempat dan bisa dengan via whatsapp. Untuk peraturan yang tekankan ke pelanggan tidak ada yang spesial hanya saja jaga kebersihan dan tidak membawa makanan minuman ke dalam lapangan futsal itupun bersifat fleksibel. Perbedaan member dengan pelanggan biasa tidak ada, hanya saja untuk member sudah pasti dapat jam. Promosi hanya dari mulut ke mulut dari teman pemilik juga yang sering main disini, karena Prima futsal masih terbantu oleh masih satu-satunya lapangan futsal di Mijen. Target ada, dengan menentukan seiring dengan berjalannya waktu rata-rata berapa pencapaian paling tertinggi, setelah itu pencapaian tersebut ditetapkan menjadi target. Dalam sebulan harus mentarget sekitar Rp. 30.000.000,-. Saat perekrutan karyawan tidak ada kriteria khusus, yang jelas kriterianya harus jujur. Tidak ada *training* atau orientasi untuk karyawan waktu awal perekrutan. Sistem promosinya lewat kegiatan yaitu kegiatan turnamen waktu awal pembukaan dulu untuk memperkenalkan lapangan dan dipanitiai oleh pihak Prima sendiri. Sumber dana yang digunakan untuk mendirikan lapangan futsal semuanya dari tabungan sendiri. Dan pemasukan diambil 5 sampai 10 persen itu untuk fasilitas sarana dan prasarana, gaji karyawan, lainnya masukkan ke rekening pribadi.

1) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan sekarang banyak yang beralih ke futsal jadi

peluangnya besar. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada cukup baik, hanya saja kurang kebersihannya, bolanya masih layak pakai, pencahayaannya bagus. Mengetahui Prima futsal berawal dari teman-teman. Alasan tertarik dilapangan ini karena disini dekat dekat dengan rumah, dan lebih bagus dari tempat lainnya. Prima futsal bisa dikatakan cukup terkenal didaerah Mijen. Menurut pelanggan tidak ada kegiatan yang diselenggarakan di Prima . Untuk pelayanannya sudah cukup baik. Mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan karena tidak terlalu mahal, sebanding dengan fasilitas sama pelayanan yang ada.

## 2) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada cukup baik hanya saja ada beberapa yang perlu dibenahi jaring masih ada yang bolong walaupun masih dikatakan layak dan cat lapangan mulai pudar. Mengetahui Prima futsal berawal dari teman. Alasan tertarik di Prima karena letaknya paling dekat dengan rumah, kondisi lapangannya bagus, jaringnya masih layak. Pelanggan kurang tahu jika Prima mengadakan kegiatan turnamen. Prima futsal bisa dikatakan cukup banyak yang tahu, karena banyak yang mengadakan turnamen disini dari luar. Untuk pelayanan sudah cukup baik. Mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan karena sudah menjadi hobi jadi *fine* saja, harga tersebut sebanding dengan pelayanan dan fasilitas disini.

## 3) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan sangat setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan bisa menciptakan bibit anak muda untuk



berolahraga futsal. Dan ini bisa jadi peluang untuk berbisnis karena banyak peminatnya. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada lumayan. Mengetahui lokasi futsal berawal dari tema-teman sejak SMA. Alasan tertarik di Prima karena dekat dengan rumah, parkirannya yang luas, lapangannya standar termasuk luas. Prima futsal bisa dikatakan cukup banyak yang tahu. Menurut pelanggan pernah ada kegiatan turnamen tetapi dari pihak luar yang mengadakan. Untuk pelayanannya lumayan baik, mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan karena sudah pas dan sebanding.

#### **4.1.4.2. Prima Futsal (Pengorganisasian)**

Peneliti telah melakukan penelitian di Prima Futsal pada hari Jumat, 31 Mei 2019. Indikator pengorganisasian dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu penyusunan, tugas-tugas, pengembangan dan pemeliharaan, tanggung jawab, dan monitoring. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

##### **1) Hasil wawancara dengan pengelola**

Prima tidak memiliki struktur organisasi. Sebagai pengelola menugaskan kepada karyawan untuk mencapai target setiap bulan, kemudian karyawan memberikan laporan secara rinci dan menghitung uang seminggu sekali dengan pengelola. Untuk tugas karyawan lainnya jaga dan *maintenance* lapangan. Jam kerja fleksibel kerja jam siang sampai malam, modelnya adalah karyawan bekerja tidak ada *shift* langsung *full day* tetapi sistemnya 2 hari kerja 1 hari libur dan harus tidur disini. Kinerja menurut pengelola sudah baik walaupun belum 100 persen. Prima futsal pernah mengadakan turnamen untuk menarik minat pelanggan, dan untuk inovasi pengembangan informasi, pemasaran, dan lain-

lain tidak ada. Untuk kendala hanya pada *human error* karyawan yang kadang lupa sering terjadi bentrokan jam, lalu pihak Prima tanggung jawab memberikan gratis satu jam di jam yang berbeda dan kosong, dan untuk perawatan lapangan lebih ke jaring karena banyak yang bersandar dan karyawan juga tidak mungkin mengawasi setiap saat, akhirnya karyawan yang lebih sering melakukan reparasi untuk jaringnya setahun 2 kali. Koordinasi antara pengelola dan karyawan dilakukan langsung tatap muka, seminggu sekali dikumpulkan untuk menghitung penghasilan dengan para karyawan sekalian *sharing*.

2) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Jadwal dalam menyewa disini selalu tepat, jika telat diberikan toleransi waktu. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya sudah baik atau belum karena pelanggan kurang memperhatikan hal tersebut. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan tidak ada. Selama menyewa pernah mengalami mati listrik biasanya, diatasi langsung menggunakan genset, belum pernah komplain dan pihak karyawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Jadwal dalam menyewa selalu tepat waktu Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya cukup baik menurut pelanggan bersih, sama ada tukang parkir didepan sehingga aman. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan kurang mengetahui. Selama menyewa belum pernah mengalami kesalahan teknis, belum pernah komplain dan pihak karyawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

#### 4) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Jadwal dalam menyewa selalu tepat waktu, pernah berbenturan itupun karena kesalahan dari pelanggan sendiri. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya lumayan, hanya kurang perawatan jaring dan bolanya yang kurang layak. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan kurang tahu. Selama menyewa mengalami listrik mati, langsung dinyalakan lewat genset, selama ini belum pernah komplain dan pihak karyawan belum pernah tanya mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

#### **4.1.4.3. Prima Futsal ( Pelaksanaan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Prima Futsal pada hari Jumat, 31 Mei 2019. Indikator penggerakkan dalam instrumen wawancara terdapat 3 sub indikator yaitu usaha, cara ( teknik dan metode ) dan motivasi. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

##### 1) Hasil wawancara dengan pengelola

Usaha pengelola agar karyawan dapat bekerja dengan baik dengan memberikan kelayakan dengan karyawan serta menjaga keharmonisan dari pengelola dengan karyawan, dan lebih ke pendekatan humanis, atau loyal, siap membantu karyawan yang membutuhkan uang misalnya karena benar-benar butuh, jika nominalnya ada di bawah Rp. 5.000.000,- pasti akan dibantu, dan boleh dikembalikan dengan gaji semampunya, tidak terikat waktu. Dengan cara itu karyawan akan merasa dibantu, dan dampaknya pekerjaannya menjadi bagus. Untuk memotivasi karyawan, pengelola lebih menekankan ini bahwa pekerjaan

ini sebagai pembelajaran bisnis jika suatu saat punya modal ini bisa mejadi gambaran. Untuk penghargaan khus kepada karyawan tidak ada.

2) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan dari Prima futsal merasa lumayan cukup baik untuk lebih ke kebersihannya supaya pengelolaan sesuai harapan.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan dari Prima futsal merasa sudah cukup baik untuk pengelolaan tepat sesuai harapan.

4) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan dari Prima futsal merasa untuk pengelolaan kurang baik. Harapannya lebih ke perawatan Jaring-jaring dan bola.

#### **4.1.4.4. Prima Futsal ( Pengawasan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Prima Futsal pada hari Jumat, 31 Mei 2019. Indikator pengawasan dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu pemantauan, koreksi, pengamatan dan pengecekan, perbandingan kinerja standar, dan perbaiki. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pengelola

Pemantauan dilakukan setiap hari karena rumah kebetulan didepan lapangan. Dan pemasukkan pengeluaran dari hasil sewa lapangan selalu dimasukkan catatan manual setiap harinya. Penilaian pengelola terhadap kinerja karyawan lebih menilai kejujuran, karena pekerjaan ini berhubungan dengan dengan uang. Untuk tingkat standart ukuran dan keamanan disini standar untuk sarana dan prasarananyanya sama dengan lapangan lain. Jika ada suatu

kerusakan pada fasilitas, sarana, dan prasarana pengelola mengusahakan langsung diperbaiki, karena sudah ada biayanya sendiri. Untuk pencapaian target juga dilihat dari banyaknya pelanggan, selama ini sudah mencapai target. Pencapaian target ini diberlakukan dalam satu bulan Rp. 30.000.000,-, ketika ada penurunan akan dicari kesalahannya dimana, dapat dilihat dari karyawan yang bentrok jam, dan liat lapangan apakah kondisinya sudah layak, ketiga *booking* sekarang diwajibkan dp terlebih dahulu, karena sebelumnya belum ada dp yang jatuhnya rugi karena *cancel*. Rencana pengelola ke depan adalah ada keinginan menambah satu lapangan lagi dan buat tim futsal sendiri pemainnya juga lokal, untuk mengangkat dan meningkatkan kualitas warga lokal.

## 2) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Untuk keamanan pelanggan merasakan aman belum pernah kehilangan sesuatu, kurang nyamannya karena kebersihannya kurang apalagi di toiletnya. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu cukup, lebih ke kebersihannya. Untuk perbaikan kerusakan menurut pelanggan biasanya lebih ke bola, sudah tidak layak langsung diganti oleh Prima. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah standar. Pelanggannya cukup banyak karena disini satu-satunya lapangan disini. Saran dari pelanggan adalah kebersihannya lebih dijaga lagi, adakan kegiatan promosi seperti turnamen, jadwalnya lebih diatur lagi, angkringan atau cafe cocok juga karena setelah main otomatis cari makan atau minum.

## 3) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Untuk keamanan pelanggan merasakan sudah aman dan nyaman. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu kondisi lapangan bawah tembus waktu hujan karena jendela yang terbuka, catnya diperbarui, dan untuk jaringnya

diperbaiki. Untuk perbaikan kerusakan menurut pelanggan sebenarnya lebih ke lapangan bawah pas hujan itu mrembes membuat rawan kecelakaan. Tingkat standar keamanan dan ukuran belum untuk keamanannya. Pelanggannya cukup banyak karena bukan hanya olahraga futsal, hockey juga sebab lapangannya yang luas. Saran dari pelanggan adalah ditambah fasilitasnya lagi diberi papan skor, dicat lagi karena catnya sudah mulai pudar, jaring-jaring yang bolong juga perlu diperbaiki.

#### 4) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Untuk keamanan pelanggan merasakan sudah aman karena juga disini sudah ada tukang parkir dan juga nyaman. Tidak ada koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana. Untuk perbaikan kerusakan menurut pelanggan belum pernah mengalami kerusakan. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah cukup standar. Pelanggannya cukup banyak pada akhir pekan biasanya. Saran dari pelanggan adalah ditambah lapangan satu lagi karena sering penuh jadwal ketika *booking*.

#### 4.1.5 Metro Sport Center



**Gambar 4.18** Bagian depan Metro Sport Center Imam Bonjol



**Gambar 4.19** Bagian depan lapangan Sport Center Imam Bonjol



**Gambar 4.20** Halaman parkir Metro Sport Center Imam Bonjol



**Gambar 4.21** Tribun lapangan Metro Sport Imam Bonjol



Gambar 4.22 Lapangan rumput sintetis Metro Sport Center Imam Bonjol

| SABTU 21 DES 2019 |                    | MINGGU 22 DES 19 |      |
|-------------------|--------------------|------------------|------|
| jam               | CLUB               | jam              | CLUB |
| 7                 | OR-ET/RAIN 10/1000 | 7                |      |
| 8                 |                    | 8                |      |
| 9                 |                    | 9                |      |
| 10                |                    | 10               |      |
| 11                |                    | 11               |      |
| 12                |                    | 12               |      |
| 13                |                    | 13               |      |
| 14                |                    | 14               |      |
| 15                |                    | 15               |      |
| 16                |                    | 16               |      |
| 17                |                    | 17               |      |
| 18                |                    | 18               |      |
| 19                |                    | 19               |      |
| 20                |                    | 20               |      |
| 21                |                    | 21               |      |
| 22                |                    | 22               |      |

| jam | CLUB | jam | CLUB |
|-----|------|-----|------|
| 7   |      | 7   |      |
| 8   |      | 8   |      |
| 9   |      | 9   |      |
| 10  |      | 10  |      |
| 11  |      | 11  |      |
| 12  |      | 12  |      |
| 13  |      | 13  |      |
| 14  |      | 14  |      |
| 15  |      | 15  |      |
| 16  |      | 16  |      |
| 17  |      | 17  |      |
| 18  |      | 18  |      |
| 19  |      | 19  |      |
| 20  |      | 20  |      |
| 21  |      | 21  |      |
| 22  |      | 22  |      |

→ BULAN JANUARI 2020 IPUL FC MINAH HARI SABTU  
 jam 20.00 - 22.00.00.00 MEMBER

Gambar 4.23 Jadwal sewa lapangan Metro Sport Imam Bonjol



Gambar 4.24 Gerbang depan Metro Sport Center Kertanegara





**Gambar 4.25 Tempat parkir Metro Sport Center Kertanegara**



**Gambar 4.26 Tempat tunggu Metro Sport Center Kertanegara**



**Gambar 4.27 Lapangan bahan rumput sintetis Sport Center Kertanegara**

The image shows two pages of a handwritten schedule for Metro Sport Center Kertanegara. The schedule is organized into columns for different sports and courts. The left page is titled 'KORBA - 15-10-19' and lists courts 'KORBA 1' and 'KORBA 2'. The right page is titled 'KORBA - 16-10-19' and lists courts 'KORBA 1' and 'KORBA 2'. The schedule includes names of individuals and their respective court bookings for various dates and times.

**Gambar 4.28 Jadwal sewa lapangan Metro Sport Center Kertanegara**



**Gambar 4.29 Aplikasi laparaga (aplikasi *booking online*)**

Metro merupakan saham yang memiliki 3 buah *sport center* di Kota Semarang yaitu Metro Sport Center Imam Bonjol, Kertanegara, dan MT. Haryono. Dari hasil observasi, 2 diantara 3 memiliki jumlah member yang lebih banyak, Metro Sport Imam Bonjol dan Kertanegara. Dan lapangan tersebut dijadikan sampel untuk penelitian oleh peneliti.

Metro Sport Center Imam Bonjol terletak pada wilayah bagian Kota Semarang Utara tepatnya di jalan Imam Bonjol No.47-49, Purwosari. Berdiri pada tahun 1986. Merupakan bisnis dari saham Metro. Mempekerjakan 4 karyawan yang dibagi 2 *shift* pagi dan malam. Memiliki 2 lapangan futsal dengan lantai berbahan rumput sintetis, 5 lapangan bulutangkis, dan ruko, dengan fasilitas bola futsal, pendingin minuman, loker, toilet, tempat ibadah, genset, cctv, dan tempat parkir. Buka pada pukul 07.00 hingga 23.00. Berikut adalah biaya sewa lapangan tiap satu jam :

**Tabel 4.5. Harga Sewa Lapangan Metro Sport Imam Bonjol**

| Hari           | Waktu         | Harga         |
|----------------|---------------|---------------|
| Senin – Jumat  | 07.00 – 17.00 | Rp. 150.000,- |
|                | 17.00 – 23.00 | Rp. 250.000,- |
| Sabtu – Minggu | 07.00 – 17.00 | Rp. 150.000,- |
|                | 17.00 – 23.00 | Rp. 175.000,- |

Dan sekarang ini ada 30 tim yang tergabung, rata-rata merupakan dari kalangan karyawan instansi dan warga kampung. Letak dari lapangan ini berada didaerah pinggir jalan perkotaan, dekat dengan perkantoran, sekolah, dan kampus. Pemasukan yang ada disini tidak hanya pada penyewaan lapangan futsal, namun juga ada dari penyewaan lapangan bulutangkis dan ruko.

Metro Sport Center Kertanegara terletak pada wilayah bagian Kota Semarang Selatan tepatnya di jalan Kertanegara Selatan II No. 2 Pleburan. Gedung yang ada sudah ada sejak tahun 1980, tetapi untuk lapangan futsal baru didirikan pada tahun 2010. Pemiliknya merupakan dari saham Metro, dan mempekerjakan 2 karyawan untuk mengelola, jaga dan merawat lapangan. Memiliki 3 lapangan futsal bahan rumput sintetis dan 3 lapangan tenis dengan bahan *hard court* (semen), dengan fasilitas bola futsal, *ballboys*, pendingin

minuman, kantin makanan ringan, tempat tunggu, toilet, tempat ibadah, genset, dan parkir yang luas. Buka pada pukul 06.00 hingga 23.00. Biaya sewa lapangan per satu jamnya sebagai berikut :

**Tabel 4.6 Harga Sewa Lapangan Metro Sport Center Kertanegara**

| Hari           | Waktu         | Harga Insidentil | Harga Member  |
|----------------|---------------|------------------|---------------|
| Senin – Jumat  | 06.00 – 17.00 | Rp. 150.000,-    | Rp. 100.000,- |
|                | 17.00 – 23.00 | Rp. 250.000,-    | Rp. 200.000,- |
| Sabtu – Minggu | 07.00 – 17.00 | Rp. 150.000,-    | Rp. 100.000,- |
|                | 17.00 – 23.00 | Rp. 175.000,-    | Rp. 125.000,- |

Saat ini member futsal memiliki 27 tim, dengan mayoritas pelanggan dari pekerja kantoran, mengingat bahwa letak dari lapangan tersebut berada dipinggir jalan tengah kota, dekat dengan kantor-kantor yang ada sehingga harga dari penyewaan lapangan disesuaikan. Pemasukan tidak hanya dari lapangan futsal, lapangan tenis juga menghasilkan pendapatan yang tidak sedikit juga mengingat para pekerja kantoran memiliki selera yang tinggi sehingga cabang olahraga tenis juga dijadikan sebagai hobinya.

#### **4.1.5.1. Metro Sport Center ( Perencanaan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Metro pada hari Selasa, 28 Mei 2019. Indikator perencanaan dalam instrumen wawancara terdapat 6 sub indikator yaitu tujuan, strategi, sasaran, sumber daya manusia, pelaksanaan rencana, dan dana. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

- 1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*) dan pengelola

Kertanegara dan Imam Bonjol adalah lapangan yang dimiliki oleh saham Metro yang dibangun pada tahun 2010. Tujuan awal yaitu memanfaatkan lahan

kosong maka dari itu dibangunlah ruko lapangan olahraga bulutangkis di Imam Bonjol, tenis di Kertanegara dan futsal di ketiganya (Imam Bonjol, Kertanegara, dan MT. Haryono). Tertarik mendirikan lapangan futsal karena saat itu Semarang belum banyak lapangan futsal jadi menjadi peluang bisnis. Ini bukan menjadi penghasilan utama hanya sampingan saja, dan mendukung fasilitas olahraganya pemegang saham. Dari usaha tersebut membuahkan keuntungan, walaupun pemasukkan tidak hanya dari sewa lapangan futsal namun dari usaha lainnya juga. Keunggulannya dari lapangan futsal Imam Bonjol dan Kertanegara menggunakan rumput sintetis dan lokasinya bisa dibidang tengah kota dan sekitar kita sekitar 5 km tidak ada lapangan futsal. Sistem pemesanannya dulu masih offline, sekarang menggunakan sistem online yaitu paparaga, tujuannya mendukung pelanggan agar memudahkan pemesanan lewat online, dan ini juga sebagai meminimalisir peluang korupsi di lapangan. Peraturannya tidak ada asalkan menyewa untuk futsal tidak dibuat kegiatan yang lain. Ada perbedaan antara member dengan pelanggan biasa, member menggunakan hari yang ditentukan dan itu sudah paten tidak bisa diganggu gugat, lalu juga diberi harga khusus dikurangi Rp. 50.000,- tiap jamnya untuk satu bulan *full*. Tidak ada strategi karena tujuannya memanfaatkan lahan kosong saja. Kendala selama ini tidak ada, hanya internal. Tidak memasang target untuk penyewaan lapangannya, dari pihak sahamnya hanya saja memanfaatkan lahan nganggur yang dibagian belakang supaya untuk pembayaran pbbnya tidak rugi, dan siapa tahu dapat menambah modal, jadi pemasukan mengalir saja. Untuk karyawan tidak ada kriteria khusus karena *basicly* itu *simple* karena hanya menerima tamu, mengawasi waktunya main setelah itu sudah selesai, dan tidak ada orientasi. Kegiatan turnamen belum pernah mengadakan hanya saja lebih banyak yang

mengadakan dari sekolah atau universitas atau kantor dan setelah ini akan menggencarkan memberikan promosi yang membutuhkan lapangan untuk turnamen. Sumber dana mendirikan lapangan futsal dari pemegang saham, karena jadi satu PT dengan Metro Hotel salah satu cabangnya mendirikan lapangan ini di Imam Bonjol, Kertanegara, dan MT. Haryono. Pemasukannya sewa lapangan masuk ke keuntungan PT dan jika ada dana lebih dialokasikan ke renovasi fasilitas toilet, lapangan, ataupun jaring dan lain-lain. Karena butuh *maintenance* setidaknya 2 tahun sekali.

## 2) Hasil wawancara dengan pelanggan Metro Sport Center Imam Bonjol

### (1) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan sangat setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan sekarang ini banyak dari pemain sepakbola yang beralih ke futsal karena futsal bisa dimainkan kapan saja, ini bisa jadi peluang besar untuk mendapatkan keuntungan. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada fasilitas lumayan baik ada cctv, kipas angin, tribunnya juga luas dan rumput sintetis. Mengetahui lokasi Imam Bonjol futsal berawal dari teman, dan juga pernah ikut turnamen yang diadakan ditempat ini. Alasan tertarik di Imam Bonjol karena dekat dengan lokasi rumah. Pelanggan disini, bisa dikatakan cukup banyak yang tahu karena letaknya yang ada di tengah kota. Menurut pelanggan sejauh ini belum tau ada kegiatan yang diadakan dari pihak lapangan. Untuk pelayanannya sudah baik, apalagi sekarang menggunakan aplikasi untuk pemesanan lapangan jadi lebih mudah tau jadwalnya dan tidak harus ke tempat. Mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa sedikit keberatan karena sebagai mahasiswa

sedikit mahal. Tapi mungkin untuk pegawai kantoran biasa, sebanding karena memang tempatnya di tengah kota dan lapangannya bahan rumput sintetis.

(2) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan sangat setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan selain bisa untuk bisnis ekonomi, bisa juga untuk mengolah kesehatan. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada cukup standar, hanya saja ada ganjelan yang kurang rata di lapangan. Mengetahui lokasi Imam Bonjol berawal dari mulut ke mulut teman. Alasan tertarik di Imam Binjol karena dekat dengan kantor, kenyamanan juga, untuk sisi lapangan jaring sudah bagus semua. Pelanggan disini, bisa dikatakan cukup banyak yang tahu tempat ini karena lapangan ini sudah cukup lama ada. Menurut pelanggan disini tidak menyelenggarakan kegiatan turnamen dan sebagainya, biasanya dari pihak luar yang mengadakan dan menyewa tempat tersebut. Untuk pelayanan sudah baik, mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan karena sudah sesuai, walaupun dikategorikan mahal tetapi sesuai fasilitas masih bagus, bola juga masih enak, jaringnya juga masih bagus.

(3) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan sangat setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan sekarang banyak peminatnya di olahraga futsal. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada dirasa cukup fasilitasnya, disini kurang bersih, lapangannya baik karena baru saja direnovasi. Mengetahui lokasi Imam Bonjol

berawal dari kantor karena pelanggan adalah salah satu dari pekerja di Hotel Metro. Alasan tertarik di Imam Bonjol karena kebetulan difasilitasi Metro, setiap karyawan Metro jadi diberi harga spesial potongan 50%. Imam Bonjol bisa dikatakan cukup banyak yang tahu karena letaknya di daerah tengah kota. Menurut pelanggan untuk pengadaan kegiatan seperti turnamen yang menyelenggarakan dari pihak luar. Untuk pelayanan kurangnya hanya untuk kebersihannya, mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan karena ada potongan harga, hanya saja untuk harga asli memang agak sedikit mahal karena lapangannya yang menggunakan rumput sintetis.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan Metro Sport Center Kertanegara

(1) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan untuk saat ini, futsal sedang menjadi olahraga nomer satu, jadi banyak peminatnya. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada cukup lengkap toilet, tempat duduk penonton (tribun), lampu lumayan terang. Mengetahui lokasi Kertanegara berawal dari teman kos. Alasan tertarik di Kertanegara karena salah satunya dekat dengan kos dan ajakan dari teman. Menurut pelanggan Kertanegara bisa dibilang cukup banyak yang tahu dikalangan masyarakat sekitar. Pelanggan kurang mengetahui pernah menyelenggarakan suatu kegiatan disini atau tidak. Untuk pelayanan kurang seharusnya ada penjaga yang selalu memantau di lapangan futsal sendiri, karena penjaga jadi satu dengan penjaga lapangan tenis sehingga ruangnya jauh dari lokasi lapangan futsal, dan untuk jadwal



sewa selalu tepat waktu. Mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa keberatan, karena kurang sebanding lapangannya lebih enak menggunakan *interlock*, karena rumput digunakan untuk melakukan gerak sedikit berat.

(2) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan dilihat kondisi sekarang sudah jarang ada yang sepakbola karena lahannya juga semakin sedikit sehingga ini bisa menjadi peluang. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada fasilitas standar dengan lapangan lainnya, toilet disini kondisinya kurang bersih. Mengetahui lokasi Kertanegara berawal dari *google map* mencari lokasi yang paling dekat dengan kantor. Alasan tertarik di Kertanegara lampu terang, paling dekat dengan kantor, menjadi pilihan untuk bapak-bapak pegawai kantor karena lapangannya berbahan rumput sintetis tidak sakit saat terjatuh, walaupun harganya sedikit mahal dengan yang lain masih dianggap lumayan dari lapangan futsal yang disekitaran tengah kota Semarang lainnya. Kertanegara bisa dibilang cukup banyak yang tahu atau terkenal dikalangan masyarakat menurut pelanggan. Pelanggan kurang mengetahui pernah ada kegiatan yang diselenggarakan Kertanegara atau belum. Untuk pelayanan baik, dan staffnya penjaga fleksibel. Mengenai biaya sewa disini pelanggan berpendapat untuk ditengah Kota Semarang standar dan sebanding.

(3) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan hanya mengeluarkan modal diawal yang besar, setelah itu setiap harinya hanya mengeluarkan biaya listrik, jika dihitung cukup lumayan. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada untuk toilet kotor sekarang sudah lumayan, parkir luas cukup untuk mobil-mobil, rumput tidak terlalu bagus dan tidak terlalu buruk. Mengetahui lokasi Kertanegara berawal kantor yang menjadi member disini, dan lokasinya dekat dengan kantor, sekarang masih berlanjut. Alasan tertarik di Kertanegara karena lokasinya bisa dijangkau karena tengah kota dan dekat perkantoran. Kertanegara bisa dibilang banyak yang tahu karena letaknya yang strategis. Menurut pelanggan kurang mengetahui adanya kegiatan seperti turnamen yang diadakan Kertanegara. Untuk pelayanan dirasa sudah cukup baik, mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa lumayan mahal, jika untuk harga tersebut seharusnya tempat diperbarui lagi agar sebanding.

#### **4.1.5.2. Metro Sport Center (Pengorganisasian)**

Peneliti telah melakukan penelitian di Metro pada hari Selasa, 28 Mei 2019. Indikator pengorganisasian dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu penyusunan, tugas-tugas, pengembangan dan pemeliharaan, tanggung jawab, dan monitoring. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*) dan pengelola

Untuk struktur organisasi Metro Sport Imam Bonjol dan Kertanegara tidak ada, hanya penjaga lapangan sekalian kebersihan dan admin saja, juga tidak mengadakan kegiatan promosi seperti turnamen dan lain-lain. Untuk tugas karyawan secara spesifik, karena sekarang pelanggan yang *booking* offline sudah jarang lebih sering via online, sekarang dipegang oleh admin di kantor pusat Metro. Untuk penjaga *simple* karena hanya menerima tamu kemudian mengawasi waktunya main setelah itu sudah selesai dan sekalian bersih-bersih. Jam kerja ada 2 *shift* masing – masing bekerja 8 jam sehari. Kategori karyawan sudah tergolong baik dalam menjalankan tugasnya. Untuk inovasi yang dilakukan Metro Sport Center Imam Bonjol dan Kertanegara lebih ke sistem pemesanannya *booking* menggunakan via *online*. Untuk perawatan fasilitas, sarana dan prasarana tugas dari penjaga, cara merawat lebih mendengarkan dari pelanggan, misalnya ketika rumput lapangan sudah kurang enak, lalu penjaga menginformasikan, kemudian pihak pengelola mengirim orang untuk survei jika memang benar kurang enak baru diperbaiki, modelnya menunggu dari komplain pelanggan. Koordinasi antara pemilik dan pengelola kepada karyawan tidak ada koordinasi, hanya saja pihak penjaga memberikan laporan pemakaian lapangan.

2) Hasil wawancara dengan pelanggan Metro Sport Center Imam Bonjol

(1) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Jadwal dalam menyewa selama ini tepat waktu tidak ada masalah. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya cukup ramah, sudah bersih kecuali area sekitar lapangan lebih dibersihkan lagi. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran

dan lain-lain menurut pelanggan inovasinya program aplikasi untuk pemesanan lapangan jadi mudah. Selama menyewa selama ini *fine - fine* saja belum pernah mengalami kesalahan teknis dan komplain atas ketidaknyamanan. Untuk pihak karyawan juga belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

(2) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Jadwal dalam menyewa belum pernah mengalami masalah, selalu tepat waktu dan diberi toleransi waktu. Penilaian pelanggan terhadap karyawan dalam melakukan tugasnya dianggap sudah cukup baik. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan mungkin media sosial. Pelanggan pernah komplain masalah jaring bolong lalu dengan tanggap karyawan langsung memperbaiki dan pihak karyawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

(3) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Jadwal dalam menyewa menurut pelanggan molor, akan tetapi juga diberi waktu lebih jadi tidak merugikan. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya cukup baik, hanya kurang pada bagian kebersihan. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan tidak ada. Saat hujan atap bocor lalu pelanggan komplain dengan karyawan tetapi hingga saat ini belum tahu langsung diperbaiki atau tidak dan pihak karyawan belum

pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan Metro Sport Center Kertanegara

(1) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Jadwal dalam menyewa selalu tepat waktu. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya diliat disini bersih, jadi cukup baik. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan kurang tahu. Selama menyewa belum pernah mengalami kesalahan teknis dan komplain, pihak karyawan juga belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

(2) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Jadwal dalam menyewa belum pernah ada masalah, karena untuk member waktu sudah jadwalnya lapangan sudah siap digunakan, dan staffnya fleksibel. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya sudah baik, sopan, dan peduli setelah selesai main langsung bersih – bersih dan mengingatkan barang jangan sampai ketinggalan. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan pemesanannya menggunakan aplikasi online jadi tidak usah harus datang ke tempat dahulu, dan lewat aplikasi harga sewa lebih murah. Selama menyewa pernah mengalami kesalahan teknis pernah waktu main di luar jam member, ada salah komunikasi ternyata jamnya ada yang menggunakan setelah sampai dilapangan pada akhirnya staff meminta maaf dan menggantikan dihari

lain, dan pihak karyawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

(3) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Jadwal dalam menyewa selama ini tepat. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya sudah bagus, teratur, dan bersih. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan kurang mengetahui. Selama menyewa pernah mengalami kesalahan teknis yaitu mati lampu, akan tetapi langsung diatasi oleh karyawan, selama ini belum pernah komplain dan pihak karyawanpun belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

#### **4.1.5.3. Metro Sport Center Imam Bonjol ( Pelaksanaan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Metro pada hari Selasa, 28 Mei 2019. Indikator penggerak dalam instrumen wawancara terdapat 3 sub indikator yaitu usaha, cara (teknik dan metode) dan motivasi. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*) dan pengelola

Pihak pemilik dan pengelola tidak melakukan usaha agar karyawan dapat bekerja dengan baik. Untuk menjaga kerharmonisan antara pemilik dan pengelola dengan karyawan juga belum ada karena selama ini belum ada masalah, penjaga juga memiliki pekerjaan lainnya, sehingga jadwal *full* jadi sangat jarang bertemu, atasan hanya mengawasi dari kantor pusat dan memperkerjakan karyawan dengan cara biasa tidak ada paksaan. Dari pihak

pemilik dan pengelolapun tidak memberikan motivasi ataupun penghargaan khusus untuk karyawan.

2) Hasil wawancara dengan pelanggan Metro Sport Center Imam Bonjol

(1) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan dari Metro Sport Center Imam Bonjol merasa untuk pengelolaan sudah lumayan baik. Harapannya untuk kebersihannya dan lampu yang kurang terang diperbaiki.

(2) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan dari Metro Sport Center Imam Bonjol merasa untuk pengelolaan sudah baik dan sesuai harapan.

(3) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan dari Metro Sport Center Imam Bonjol merasa untuk pengelolaan sudah baik dan sesuai harapan.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan Metro Sport Center Kertanegara

(1) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan dari Metro Sport Center Kertanegara merasa untuk pengelolaan belum baik.

(2) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan dari Metro Sport Center Kertanegara merasa untuk pengelolaan sudah baik. Harapannya lebih tepat lagi fasilitas toilet lebih diperbaiki kebersihannya dan diadakan kantin.

(3) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan dari Metro Sport Center Kertanegara merasa untuk pengelolaan bagus dan sesuai harapan.

#### 4.1.5.4. Metro Sport Center Kertanegara ( Pengawasan )

Peneliti telah melakukan penelitian di Metro pada hari Selasa, 28 Mei 2019. Indikator pengawasan dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu pemantauan, koreksi, pengamatan dan pengecekan, perbandingan kinerja standar, dan perbaiki. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

##### 1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*) dan pengelola

Pemilik sekaligus sebagai pengelola melakukan pemantauan 2 minggu sekali, dengan mengirim petugas untuk memantau langsung ke lapangan. Untuk pemasukan dan pengeluaran selalu dimasukkan dalam catatan buku setiap harinya. Penilaian terhadap karyawan dengan cara pemantauan dari petugas, dilihat dari kebersihan lapangan dan ketertiban lapangannya. Cara perawatan lapangan mendengarkan komplain dari pelanggan, misalnya ketika rumput lapangan sudah kurang enak, lalu penjaga menginformasikan dan pihak pengelola langsung mengirim orang untuk survei ke tempat jika memang kurang sesuai komplain diperbaiki, jadi menunggu dari komplain pelanggan. Sarana dan prasarana sudah stardart lebih ke standart nasional Indonesia. Menurut pemilik yang perlu diperbaiki yaitu renovasi toilet, mulai lebih pembersihan.

##### 2) Hasil wawancara dengan pelanggan Metro Sport Center Imam Bonjol

###### (1) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Untuk keamanan pelanggan merasakan nyaman karena untuk tempatnya luas dan aman, motor sudah ada tukang jaga, tas aman karena ada cctv. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu lebih ke penerangannya yang kurang, dan rumputnya perlu diperbarui lagi. Untuk perbaikan kerusakan pelanggan belum pernah mengalami.



Tingkat standart keamanan dan ukuran sudah standart lapangannya dari segi keamanannya. Pelanggannya cukup banyak karena lokasinya ditengah kota, dan jarang ada lapangan futsal di lokasi ini, kebanyakan pelanggannya dari para pekerja kantoran. Saran dari pelanggan adalah diberi lapangan *interlock* agar bervariasi, apalagi *interlock* perawatannya mudah.

(2) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Untuk keamanan pelanggan merasakan aman dan nyaman, lebih amannya diluar ada penjaganya atau tukang parkir dan ada cctv. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu hanya pada lapangan yang kurang rata, perlu diperbaiki lagi. Untuk perbaikan kerusakan pelanggan belum pernah mengalami selama ini. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah standar hanya saja ada sedikit gajalan ditengah lapangan kurang rata. Pelanggan mengatakan bahwa pelanggan yang menyewa lapangan di Imam Bonjol cukup banyak. Saran dari pelanggan adalah lapangan yang kurang rata sedikit, diberi kipas angin, lainnya masih bagus.

(3) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Untuk keamanan pelanggan merasakan aman nyaman, karena ada cctv. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu sudah baik hanya masalah kebersihannya. Untuk perbaikan kerusakan menurut pelanggan sebelumnya untuk lapangan kurang baik, tetapi untuk sekarang sudah direnovasi. Tingkat standart keamanan dan ukuran sudah cukup. Pelanggan di Imam Bonjol dibidang cukup lumayan

banyak. Saran dari pelanggan adalah diberi televisi agar tidak jenuh dan penerangannya pada parkir.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan Metro Sport Center Kertanegara

(1) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Untuk keamanan pelanggan merasakan nyaman aman, barang bawaan jaraknya dekat dengan lapangan jadi bisa dipantau. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu sebenarnya cukup, diperbaiki lagi fasilitasnya agar baru dan lapangan diganti salah satu atau ditambah dengan bahan *interlock*. Untuk perbaikan kerusakan pelanggan selama ini belum pernah mengalami. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah standar dan luasnya ukuran lapangannya. Pelanggan disini dibidang cukup banyak karena karena setiap selesai menggunakan pasti ada tim lain yang menggunakan lagi, jadi otomatis cukup banyak pelanggannya. Saran dari pelanggan adalah pihak Kertanegara mengadakan turnamen agar menambah minat banyak penyewa, fasilitas diperbaiki lagi, lapangan ditambah atau diganti salah satu dengan bahan *interlock*.

(2) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Untuk keamanan pelanggan merasakan sangat aman dan nyaman, karena pihak penjaga atau parkir keamanan sering mengecek motor, jika ada kunci yang tertinggal biasanya disimpan lalu dicari tahu siapa pemiliknya. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu kebersihan toilet. Untuk perbaikan kerusakan pelanggan belum pernah mengalami kerusakan. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah standart. Pelanggan disini dikatakan cukup banyak karena letaknya

yang berada di daerah perkotaan. Saran dari pelanggan adalah dari segi *booking* sudah baik, yang terpenting kebersihan toilet, dan tambah kipas angin.

(3) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Untuk keamanan pelanggan merasakan sudah merasakan aman dan nyaman. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu lapangan untuk rumputnya sudah tipis, dan bola sudah tidak layak pakai. Untuk perbaikan kerusakan pelanggan belum pernah mengalami kerusakan. Tingkat standar keamanan dan ukuran yaitu lebih ke lapangan yang sudah tipis jadi rawan. Pelanggan disini dikatakan cukup banyak karena letanya yang strategis di tengah kota. Saran dari pelanggan adalah yang kurang lapangan sudah lumayan keras sudah tipis perlu diperbarui lagi, bola baru, yang lain cukup.

#### 4.1.6 Reham Futsal



**Gambar 4.30 Halaman Depan Reham Futsal**



Gambar 4.31 Ruang tunggu, kasir dan kantor Reham Futsal



Gambar 4.32 Lapangan Reham Futsal berbahan *interlock*

| LAPANGAN 1 |             |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | LAPANGAN 2  |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
|------------|-------------|-------|--------|------|-------|-------|-------|--------|---|---|----|-------------|--------|------|-------|-------|-------|--------|---|---|---|----|--|
| NO         | JAM         | 1     | 2      | 3    | 4     | 5     | 6     | 7      | 8 | 9 | 10 | JAM         | 1      | 2    | 3     | 4     | 5     | 6      | 7 | 8 | 9 | 10 |  |
|            |             | SENIN | SELASA | RABU | KAMIS | JUMAT | SABTU | MINGGU |   |   |    | SENIN       | SELASA | RABU | KAMIS | JUMAT | SABTU | MINGGU |   |   |   |    |  |
| 1          | 08.00-09.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 08.00-09.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 2          | 09.00-10.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 09.00-10.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 3          | 10.00-11.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 10.00-11.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 4          | 11.00-12.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 11.00-12.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 5          | 12.00-13.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 12.00-13.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 6          | 13.00-14.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 13.00-14.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 7          | 14.00-15.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 14.00-15.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 8          | 15.00-16.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 15.00-16.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 9          | 16.00-17.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 16.00-17.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 10         | 17.00-18.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 17.00-18.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 11         | 18.00-19.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 18.00-19.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 12         | 19.00-20.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 19.00-20.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 13         | 20.00-21.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 20.00-21.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 14         | 21.00-22.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 21.00-22.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 15         | 22.00-23.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 22.00-23.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |
| 16         | 23.00-24.00 |       |        |      |       |       |       |        |   |   |    | 23.00-24.00 |        |      |       |       |       |        |   |   |   |    |  |

Gambar 4.33 Jadwal sewa lapangan Reham Futsal

Reham Futsal terletak pada wilayah bagian Kota Semarang Selatan tepatnya di jalan Mulawarman Selatan Raya No. 18 B, Kelurahan Kramas, Kecamatan Tembalang. Berdiri pada tahun 2017. Merupakan bisnis perorangan atau milik pribadi, mempekerjakan 6 karyawan. Memiliki 2 lapangan dengan lantai bahan *interlock* atau plastik dengan fasilitas bola futsal, sewa rompi, jual jersey, pendingin minuman, kantin makanan ringan dan berat, ayunan, toilet wanita dan pria dipisah, mushola, free wifi, genset, papan skor digital, papan skor manual, isi ulang air mineral atau galon, televisi umum proyektor untuk nongkrong bareng (nobar) tempat tunggu, tempat parkir luas. Buka pada pukul 08.00 hingga selesai, biaya sewa untuk tiap jamnya sebagai berikut :

**Tabel 4.7 Harga Sewa Lapangan Reham Futsal**

| Hari           | Waktu          | Harga         |
|----------------|----------------|---------------|
| Senin – Minggu | 08.00 – 15.00  | Rp. 110.000,- |
|                | 15.00 – 17.00  | Rp. 130.000,- |
|                | 17.00 – 24.00  | Rp. 160.000,- |
|                | Harga Turnamen | Rp. 150.000,- |

Untuk harga sewa terkadang dapat berubah karena menyesuaikan waktu, menyesuaikan keadaan mahasiswa, karena pada bulan – bulan tertentu merupakan liburan semester sehingga pelanggan berkurang. Sementara member yang aktif bergabung ada 20 tim, mayoritas pelanggan dari club dan mahasiswa.

#### **4.1.6.1. Reham Futsal ( Perencanaan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Reham Futsal pada hari Sabtu, 15 Juni 2019. Indikator perencanaan dalam instrumen wawancara terdapat 6 sub indikator yaitu tujuan, strategi, sasaran, sumber daya manusia, pelaksanaan

rencana, dan dana. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*)

Reham Futsal sudah hampir jalan 2 tahun ini, pada tahun 2017 dibuka. Pemilik merupakan orang boyolali yang awal membuka bisnis ini pertama kali di Boyolali, setelah berjalan di Boyolali dengan respon yang baik keuntungannya bagus, lalu mencoba membangun di daerah Kota Semarang yang lokasinya memiliki banyak mahasiswa atau kampus. Di lain sisi bapak dan anak pemilik menyukai olahraga futsal, jadi bisnis ini merupakan aset keluarga. Bisnis ini merupakan bisnis utama yang artinya pemilik mengandalkan bisnis ini menjadi pemasukan untuk kebutuhan keluarga. Keunggulan Reham Futsal adalah dari parkir yang luas, tempatnya strategis dekat dengan kampus, tidak bising, fasilitas lengkap, memiliki 2 lapangan, sebenarnya ada satu lapangan lagi tetapi dialih fungsikan untuk lahan pemanasan, olahraga lain dan lain-lain. Fasilitas ada speaker, tempat nobar, *wifi*, dan kantin. Prinsip dari Reham lebih mengedepankan fasilitas dan pelayanannya. Reham sendiri memiliki ruangan kantor digunakan untuk rapat dan ruang kerja karyawan. Strateginya di pemasaran, mulai dari sosial media (*instagram* dan *whatsapp*), pada awal dulu menyebarkan selebaran, kerjasama dengan pihak instansi yang menjadi member ada potongan harga khusus. Reham mengalami penurunan pada saat bulan puasa dan libur semester kuliah Oktober sampai Januari disiasati mengadakan promo dengan sekolah dan lembaga dengan menggunakan paket, serta mengadakan harga promo mengambil jam-jam yang tidak menggunakan listrik. Pemesanan lapangan dapat melalui via telepon dan langsung ketempat, tetapi Reham lebih mengutamakan yang langsung datang ketempat dikarenakan lebih meyakinkan

dan antisipasi *cancel*. Untuk peraturan sama dengan lapangan lainnya, tidak membawa makanan dan minuman dari luar, tidak membawa hewan, dan merokok. Perbedaan member dengan pelanggan biasa yaitu untuk member itu ada potongan 10%, *free* minuman botol dan sewa rompi. Reham memasang target sistemnya target bulanan, dalam satu hari harus digunakan paling tidak 12 jam, minimal 8 sampai 10 jam. Awal sebelum mendirikan lapangan futsal pemilik mempelajari ilmu bisnis dari teman, dan anak. Saat perekrutan karyawan tidak ada kriteria khusus, tetapi ada *training* atau orientasi khusus yang dibimbing oleh kepala, manajer dan lain-lain saling membantu untuk memberikan *training* sekitar beberapa hari. Kegiatan seperti turnamen ada tetapi melakukan kerjasama dengan pihak luar. Yang mengadakan dari luar, Reham hanya memfasilitasi tempat dan memberikan pengumuman saja. Dana awal dari mendirikan Reham futsal yaitu dari tabungan dan hasil usaha yang di Boyolali. Lalu pemasukkan dari hasil sewa dipilah-pilah, untuk gaji karyawan, pemeliharaannya atau *maintenance*, dan tabungan sendiri.

## 2) Hasil wawancara dengan pengelola

Pengelola Reham Futsal setuju dengan bisnis mendirikan lapangan futsal dapat menjadi bisnis yang menjanjikan, karena Indonesia penggemar sepakbola, apalagi jaman sekarang susah mencari lahan futsal menjadi alternatifnya, dan menjanjikan di Kota Semarang banyak peminatnya, apalagi disekitar Reham Futsal ini dikelilingi kampus, instansi, dan warga sekitar. Reham membuat mou dengan warga sekitar saat awal mendirikan tujuannya ketika terjadi gangguan seperti berisik dan lain-lain akan menghindari dari keributan dengan warga sekitar. Strategi pengelola dalam menarik pelanggan adalah dekat dengan anak-anak kampus, karena member disini banyak dari kalangan mahasiswa maka dari

itu Reham memanfaatkan perkumpulannya, dengan masuk dan memberikan promo, serta kerjasama juga dengan guru olahraga di sekolah. Kegiatan yang diadakan Reham sendiri belum ada, hanya bekerjasama dengan memfasilitasi tempat, kepengurusannya dari djarum, selain dari itu kebanyakan dari pihak luar yang mengadakan disini bukan hanya turnamen saja ada pengajian, ospek, ekstrakurikuler dan lain-lain. Untuk alokasi pemasukkan biaya sewa, pemasukkan kotor langsung diberikan pemilik atau *owner*.

### 3) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan lapangan futsal walaupun modal awalnya besar, tetapi setelah itu pengeluarannya kecil karena mengeluarkan biaya sedikit hanya dilistriki. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada bagus, karena fasilitasnya lebih lengkap dari pada lapangan lainnya. Mengetahui lokasi Reham Futsal berawal dari teman. Alasan tertarik di Reham Futsal karena fasilitasnya yang lebih bagus daripada tempat lainnya dan yang terpenting nyaman. Masyarakat didaerah sini bisa dikatakan cukup banyak yang tahu Reham Futsal apalagi kalangan mahasiswa. Menurut pelanggan kurang mengetahui ada atau tidak kegiatan yang diselenggarakan oleh Reham Futsal. Untuk pelayanannya untuk pelayanan menurut pelanggan dibidang bagus tidak, buruk juga tidak. Disarankan karyawan dapat aktif dengan pelanggan, tidak cuek, karena sempat *booking* dihiraukan saja ditinggal telepon. Mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan karena sebanding, walaupun lebih mahal daripada tempat lainnya, tapi masih menang disini untuk kenyamanan dan fasilitasnya.



#### 4) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan, terutama dikalangan mahasiswa atau kampus didirikannya. Sebagai mahasiswa tidak melulu *refreshing* dengan jalan-jalan, tetapi futsal juga bisa menjadi obat penghilang stres jadi banyak lari ke futsal. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada sudah bagus fasilitas lengkap bersih, lebih mudah saat *booking* karena ada papan yang besar didinding, jadi memudahkan pelanggan untuk melihat. Mengetahui lokasi Reham Futsal berawal dari teman satu angkatan. Alasan tertarik di Reham Futsal karena sudah standart, fasilitasnya bagus dan lengkap yang disediakan, toilet dan tempatnya bersih. Masyarakat didaerah sini bisa dikatakan cukup banyak yang tahu mengenai Reham Futsal. Menurut pelanggan kurang mengetahui Reham pernah menyelenggarakan kegiatan seperti turnamen atau tidak. Pelayanannya sudah bagus, bersih, tidak ada yang rusak, *timernya* sesuai. Mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan sebenarnya selama pelanggan bisa membawa teman yang banyak akan lebih murah, tetapi biaya sewa untuk pelayanan dan fasilitas cukup sebanding.

#### 5) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan, tergantung melihat lokasinya jika strategis. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada bagus disini terawat, lapangannya bagus, tersedia makan dan minum, tempat tunggu. Mengetahui lokasi Reham Futsal berawal dari teman. Alasan tertarik di Reham Futsal karena *worth it* biaya sewanya dan fasilitas lapangannya lebih baik daripada yang lainnya. Masyarakat didaerah sini bisa dikatakan cukup banyak yang tahu Reham Futsal.

Menurut pelanggan reham belum pernah menyelenggarakan kegiatan seperti turnamen. Untuk pelayanannya cukup baik, jadwal main tepat waktu, dan ramah. Mengenai biaya sewa disini pelanggan merasa tidak keberatan alasannya sama, *worth it* biaya sewanya dengan fasilitas dan lapangannya dari pada yang lainnya.

#### **4.1.6.2. Reham Futsal (Pengorganisasian)**

Peneliti telah melakukan penelitian di Reham Futsal pada hari Sabtu, 15 Juni 2019. Indikator pengorganisasian dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu penyusunan, tugas-tugas, pengembangan dan pemeliharaan, tanggung jawab, dan monitoring. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

##### 1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*)

Reham Futsal memiliki struktur organisasi, bagiannya adalah direktur *owner*, kepala manajer, wakil, pengawas, admin, dan pemeliharaan. Tugas spesifiknya adalah kepala untuk mengkoordinir kondisi lapangan dan karyawan, administrasi sendiri pembagian pembayaran mengontrol keluar masuk barang, pemeliharaan lebih ke *maintenance* inventaris barang dan kebersihan. Jam kerja karyawan ada 2 *shift*, pukul 08.00 hingga pukul 16.00 dan pukul 16.00 hingga selesai. Menurut pemilik untuk kinerja karyawan selama ini dirasa sudah baik. Kendala yang dialami adalah segi keamanan, akan tetapi sekarang pemilik telah bekerjasama dengan pihak keamanan sekitar sehingga sekarang ini sudah aman. Koordinasi dilakukan setiap bulan 2 kali diadakan rapat, tujuannya mengkoreksi satu-satu jika ada permasalahan atau keluhan.

## 2) Hasil wawancara dengan pengelola

Reham Futsal memiliki struktur organisasi, ada tim sekitar 6 orang dibagi 2 *shift*. Tugas tim ini agar dapat melakukan tugasnya dengan baik ketika melakukan kesalahan selalu menutupi kekurangan masing-masing dan memperbaiki bersama. Tugas pengelola secara spesifik lebih bertanggung jawab dikeuangan, dan memantau karyawan lainnya. Kendala yang dialami yaitu ketika ada *booking* setelah itu *dicancel* dadakan mengakibatkan karyawan harus mengganti kerugian secara bersamaan, jadi untuk antisipasi terjadi seperti ini lagi memberi penjelasan terlebih dahulu, kemudian seperti ada jam bentrok dari karyawan *miss* antar *shift*, jadi harus ada penjelasan dengan antar *shift* lainnya, walaupun mati listrik ada genset. Inovasi yang ada di Reham yaitu pemasaran melalui media sosial khususnya instagram dan *whatsapp*. Koordinasi dilakukan setiap hari dengan tatap muka, dan setiap sebulan sekali melakukan rapat untuk evaluasi.

## 3) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Saat peneliti melakukan wawancara pelanggan pernah mengalami kemoloran jadwal. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya kurang baik, karena untuk pihak jaga kurang memberikan pelayanan baik, dari saat *booking* bersikap cuek dan waktunya yang molor. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan kurang mengetahui. Selama menyewa mengalami kesalahan teknis pada jadwal yang molor sehingga pelanggan harus menunggu jadwal sebelumnya selesai, dan pelanggan belum pernah komplain lebih memilih diam dan pihak karyawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

4) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Jadwal dalam menyewa pernah mengalami kemoloran waktu. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya sudah lumayan baik, hanya saja masalah pada kemolora waktu. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan kurang mengetahui. Selama menyewa kesalahan teknisnya sama yaitu kemoloran waktu karena jadwal sebelumnya molor, dan pelangganpun tidak pernah komplain, serta pihak keryawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

5) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Jadwal menyewa tepat selama ini, belum pernah berbenturan dengan jadwal lainnya. Karyawan yang ada melakukan tugas-tugasnya sudah baik. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan kurang mengetahui. Selama menyewa pelanggan belum pernah mengalami kesalahan teknis dan komplain. Pihak keryawanpun belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

#### **4.1.6.3. Reham Futsal ( Pelaksanaan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Reham Futsal pada hari Sabtu, 15 Juni 2019. Indikator penggerakkan dalam instrumen wawancara terdapat 3 sub indikator yaitu usaha, cara ( teknik dan metode ) dan motivasi. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*)

Cara pemilik mengusahakan agar karyawan dapat bekerja dengan baik yaitu menganggap karyawan seperti keluarga sendiri. Ketika ada permasalahan, kendala, keluh kesah dibicarakan dan memikirkan jalan keluar bersama. Untuk memotivasi kinerja karyawan, pemilik memberikan lewat bonus untuk setiap targetnya.

2) Hasil wawancara dengan pengelola

Untuk menjaga keharmonisan agar karyawan dapat bekerja secara maksimal pemilik sudah menganggap karyawan seperti keluarga, dengan selalu memberikan perhatian, dan selalu ada waktu untuk berkumpul bersama. Terkadang *owner* keliling mengunjungi kampung halaman karyawan untuk silaturahmi. Kepemimpinan pemilik dengan karyawan tidak otoriter, bersikap baik dan lebih fleksibel. Dalam memberikan motivasi kepada karyawan *owner* memiliki pegangan agama yang kuat, dan dari awal mencari karyawan yang seiman, sehingga dalam berbicara dan memberikan motivasi dapat sejalan. Pihak pemilik memberika *reward* yaitu memberangkatkan umroh bagi yang sudah lama berkerja, kinerja baik, kejujuran baik, dan ibadahnya yang baik. Lainnya ada *reward* untuk karyawan teladan akan diberikan bonus.

3) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Sebagai pelanggan dari Reham Futsal merasa untuk pengelolaan sudah sangat baik, tepat dan sesuai harapan.

4) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Sebagai pelanggan dari Reham Futsal merasa untuk pengelolaan sudah baik dan cukup sesuai harapan.

5) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Sebagai pelanggan dari Reham Futsal merasa untuk pengelolaan baik dan sesuai harapan.

#### 4.1.6.4. Reham Futsal ( Pengawasan )

Peneliti telah melakukan penelitian di Reham Futsal pada hari Sabtu, 15 Juni 2019. Indikator pengawasan dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu pemantauan, koreksi, pengamatan dan pengecekan, perbandingan kinerja standar, dan perbaiki. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pemilik (*owner*)

Pemantauan dari pemilik dilakukan setiap hari. Pemasukkan dan pengeluaran selalu ada catatan setiap harinya. Untuk perawatan fasilitas, sarana dan prasarana dari pengalaman yang sudah ada bagian *maintenance* yang sudah *training* terlebih dahulu, dengan selalu membersihkan dan memperbaiki sebelum rusak parah. Dari hasil kepuasan pelanggan dan testimoni yang sudah ada, Reham Futsal sudah standart. Pemilik menilai kinerja karyawan dilihat dari apakah sudah mengerjakan sesuai tugasnya dengan baik atau belum. Reham Futsal mentarget yang berlakukan tahun ini, di perkirakan dapat mencapai target sudah 3 kali.

2) Hasil wawancara dengan pengelola

Untuk pemasukan dan pengeluaran selalu dicatat setiap harinya. Pengecekan baik fasilitas, sarana dan prasarana dilakukan setiap hari, setiap pagi setelah digunakan malamnya dan akan digunakan siangya, selalu melakukan pengecekan dari lapangan, jaring, dan lain-lain, jika ada kerusakan

langsung diperbaiki agar tidak semakin parah. Untuk kerusakan yang parah akan memanggil pihak pemelihara.

### 3) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Untuk keamanan pelanggan merasakan aman karena belum pernah mengalami kehilangan, dan nyaman karena lapangannya lebih enak daripada lapangan yang lain. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu dari fasilitas sudah baik, ada mushola, toilet dibedakan wanita dan laki-laki. Untuk kerusakan selama menyewa menurut pelanggan selama ini belum pernah mengalami kerusakan. Tingkat standar keamanan dan ukuran dikatakan sudah standart. Pelanggan disini cukup banyak terlebih saat *weekend*, untuk hari biasa normal. Saran dari pelanggan adalah harga sewa dimiringkan lagi, pelayanannya ditingkatkan, tidak bersikap cuek yang mengakibatkan tersinggung, dari segi fasilitas sudah cukup.

### 4) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Untuk keamanan pelanggan sudah merasakan aman, kenyamanan toiletnya sudah bersih, tidak nyamannya ada pelanggan lain yang merokok asapnya mengganggu. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana tidak ada. Untuk perbaikan kerusakan menurut pelanggan belum pernah mengalami kerusakan karena disini sudah terawat dengan baik. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah standart. Pelanggan disini cukup banyak terlebih pada jam-jam sore, saat mahasiswa tidak sedang ada ujian, jadwal pasti sudah penuh. Saran dari pelanggan adalah disediakan tempat sendiri untuk merokok, jaring gawang diperbaiki karena bolong mengakibatkan tidak bisa melihat gol atau tidak.

5) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Untuk keamanan pelanggan merasakan aman karena belum pernah mengalami kehilangan, dan ada tempat tunggu sehingga nyaman. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana sudah cukup baik karena *worth it* banyaknya biaya sewanya dengan lapangannya yang bersih dan terawat. Untuk perbaikan kerusakan menurut pelanggan belum pernah mengalami kerusakan. Tingkat standar keamanan dan ukuran sudah standart. Pelanggan Reham cukup banyak, terkadang pelanggan sendiri kuwalahan untuk menentukan jam, karena memang sudah banyak yang *booking*. Saran dari pelanggan adalah sudah cukup baik, selalu dirawat saja agar terjaga, dan pelayanannya ditingkatkan lagi.

#### 4.1.7 Gor Sumber Waras



**Gambar 4.34 Halaman depan Gor Sumber Waras**



**Gambar 4.35 Bagian dalam Gor Sumber Waras**





**Gambar 4.36 Lapangan futsal disamping Gor Sumber Waras**



**Gambar 4.37 Lapangan futsal di Gor Sumber Waras**

TANGGAL: 11/02/2020 FK

| JAM           | NAMA   | ALAMAT | TELP | KIT      | PASIF   | ADMIN |
|---------------|--------|--------|------|----------|---------|-------|
| 07:00 - 08:00 |        |        |      |          |         |       |
| 08:00 - 09:00 | SNA LA |        |      | R.2      |         |       |
| 09:00 - 10:00 | SHOLAN |        |      | R.2      |         |       |
| 10:00 - 11:00 | —      |        |      | —        |         |       |
| 11:00 - 12:00 | ANANDA |        |      | R.2      |         |       |
| 12:00 - 13:00 | IFAN   |        |      | A.2      |         |       |
| 13:00 - 14:00 | —      |        |      | —        |         |       |
| 14:00 - 15:00 | HANAH  |        |      | R.2      |         |       |
| 15:00 - 16:00 | —      |        |      | —        |         |       |
| 16:00 - 17:00 | ROSI   |        |      | DP 50000 | 16/2/20 |       |
| 17:00 - 18:00 | —      |        |      | R.2      |         |       |
| 18:00 - 19:00 |        |        |      |          |         |       |
| 19:00 - 20:00 | IRI    |        |      | DP 50000 | 17/2/20 |       |
| 20:00 - 21:00 | —      |        |      | —        |         |       |
| 21:00 - 22:00 | PRIN   |        |      | DP 50000 | 17/2/20 |       |
| 22:00 - 23:00 |        |        |      |          |         |       |
| 23:00 - 24:00 |        |        |      |          |         |       |

**Gambar 4.38 Jadwal sewa Gor Sumber Waras**

Gor Sumber Waras terletak di wilayah bagian Kota Semarang Utara tepatnya di Arteri Utara Yos Sudarso, Komplek Grand Marina. Letaknya didaerah pinggir

jalan dekat Tanjung Emas, bersebelahan dengan sekolah. Pemiliknya merupakan dari yayasan, mempekerjakan 3 karyawan, 1 orang sebagai pengelola dan 2 orang bertugas merawat lapangan. Memiliki 3 lapangan futsal bahan parquete atau kayu, dengan fasilitas bola futsal, pendingin minuman, kipas angin, *sound system*, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir yang luas. Buka pada pukul 07.00 hingga 24.00. Biaya sewa lapangan per satu jamnya sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Harga Sewa Gor Sumber Waras**

| Lapangan  | Hari           | Waktu<br>(Sabtu-Minggu) | Harga Normal  |
|-----------|----------------|-------------------------|---------------|
| Serbaguna | Senin – Kamis  | 07.00 – 13.00           | Rp. 100.000,- |
|           |                | 13.00 – 17.00           | Rp. 120.000,- |
|           |                | 17.00 – 24.00           | Rp. 150.000,- |
|           | Jumat – Minggu | 07.00 – 13.00           | Rp. 125.000,- |
|           |                | 13.00 – 17.00           | Rp. 150.000,- |
|           |                | 17.00 – 24.00           | Rp. 175.000,- |
| Besar     | Senin – Kamis  | 07.00 – 13.00           | Rp. 70.000,-  |
|           |                | 13.00 – 17.00           | Rp. 75.000,-  |
|           |                | 17.00 – 24.00           | Rp. 130.000,- |
|           | Jumat – Minggu | 07.00 – 13.00           | Rp. 75.000,-  |
|           |                | 13.00 – 17.00           | Rp. 80.000,-  |
|           |                | 17.00 – 24.00           | Rp. 130.000,- |
| Kecil     | Senin – Kamis  | 07.00 – 13.00           | Rp. 60.000,-  |
|           |                | 13.00 – 17.00           | Rp. 65.000,-  |
|           |                | 17.00 – 24.00           | Rp. 115.000,- |
|           | Jumat – Minggu | 07.00 – 13.00           | Rp. 65.000,-  |
|           |                | 13.00 – 17.00           | Rp. 70.000,-  |
|           |                | 17.00 – 24.00           | Rp. 115.000,- |

Dan sekarang ini ada 12 tim yang tergabung, rata-rata merupakan dari kalangan pelajar dan klub. Mengalami peningkatan pendapatan saat diadakan turnamen, sekitar satu bulan sekali sering diadakan turnamen di Gor Sumber Waras yang mengadakan dari luar. Untuk biaya turnamen sendiri harga sewanya untuk perharinya Rp. 5.500.000,- tanpa *stand*, jika ada *stand* menjadi Rp. 6.000.000,-.

#### 4.1.7.1. Gor Sumber Waras ( Perencanaan )

Peneliti telah melakukan penelitian di Gor Sumber Waras pada hari Selasa, 28 Mei 2019. Indikator perencanaan dalam instrumen wawancara terdapat 6 sub indikator yaitu tujuan, strategi, sasaran, sumber daya manusia, pelaksanaan rencana, dan dana. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

##### 1) Hasil wawancara dengan pengelola

Gor Sumber Waras memiliki nama asli Gor Knight milik pemerintah, lalu gor ini dikontrakkan oleh sebuah yayasan dari Karangturi di Kota Semarang, lalu didirikanlah lapangan futsal dilahan kosong gor, karena diliat dari peluang peminatnya pada tahun 2010-an cukup banyak, tujuannya untuk pemasukan pihak yayasan. Awalnya Gor Sumber Waras digunakan Karangturi untuk latihan basket lalu banyak yang menyewa gor ini untuk futsal, melihat peluang itu dibangunlah 2 lapangan futsal menggunakan biaya sumbangan dari yayasan. Lalu dari pihak yayasan mencari pegawai untuk mengelola semua yang ada didalamnya, sehingga pihak yayasan hanya menerima hasilnya. Hasilnya dikatakan menguntungkan, apalagi Gor nya sering digunakan untuk acara – acara besar di Kota Semarang. Pengelola sudah bekerja selama dibukanya Gor Sumber Waras, selama perekrutan karyawan tidak ada kriteria yang ditentukan dan tidak ada training ataupun orientasi. Pengelola setuju dengan adanya bisnis mendirikan lapangan futsal melihat peluangnya banyak sekarang yang lari ke futsal dari olahraga sepakbola. Keunggulan tempat ini tidak ada hanya saja lebih ke peraturan persewaannya, jika sudah dp tapi tidak datang dp akan hangus, dan tepat waktu untuk menyewa jam. Sistem pemesanannya lewat telepon untuk informasi jadwalnya saja dan jika ingin *booking* harus datang ke tempat

langsung. Untuk perbedaan antara pelanggan biasa dengan member harga sewanya perjam dipotong sepuluh ribu di khususkan untuk member, pelanggan biasa harga normal. Gor Sumber Waras tidak pernah menargetkan untuk pemasukkan, mengalir begitu saja. Tidak mengadakan promosi setelah 5 tahun ini diuntungkan oleh lapangan – lapangan yang bangkrut dikarenakan biaya kontrak tempat tidak sesuai dengan pemasukkan otomatis pelanggan lari ke Gor Sumber Waras. Dan pihak Gor tidak mengadakan kegiatan yang tujuannya menarik pelanggan, tetapi lebih banyak dari pihak luar yang mengadakan ditempat sini. Pemasukkan dialokasikan langsung diberikan ke yayasan, lalu setiap minggu Gor diberikan uang kas 5 juta untuk biaya lampu, listrik, dan lain-lain.

## 2) Hasil wawancara pelanggan 1

Sebagai pelanggan sangat setuju jika lapangan futsal menjadi lahan bisnis yang menjanjikan. Dikarenakan sekarang benar-benar demam olahraga futsal sampai sekarang banyak turnamen yang menyelenggarakan, jadi semakin banyak yang butuh lapangan, bisa jadi alternatif kebutuhan olahraga yang mudah dan seru untuk kebutuhan rekreasi dan kesehatan. Komentar mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada biasa, karena sudah lama, jadinya sedikit kurang polesan atau diperbarui lagi. Pelanggan mengetahui Gor Sumber Waras berawal dari *event* turnamen yang sering diadakan disini. Alasan tertarik di Gor Sumber Waras karena murah biaya sewanya, lokasinya terpusat ditengah-tengah lokasinya sama teman-temannya, untuk parkir luas. Gor Sumber waras bisa dibilang cukup terkenal ini tempat dekat sama sekolahan dan gornya sering dijadikan tempat rekomendasi untuk turnamen. Menurut pelanggan tak pernah mendengar ada kegiatan yang diselenggarakan dari sini, malah banyak *event*

dari luar yang mengadakan. Pelanggan satu ini merasa tidak keberatan, karena murahya itu sebanding sama fasilitas sama pelayanannya.

### 3) Hasil wawancara pelanggan 2

Pelanggan setuju dengan berbisnis lapangan futsal merupakan usaha yang menjanjikan, adanya lapangan futsal dapat menyehatkan tubuh. Penilaian pelanggan mengenai fasilitas, sarana dan prasarananya sudah lumayan baik. Mengetahui lokasi Gor pertama mencari yang dekat dengan tempat kerja dan teman-teman. Tertarik di Sumber Waras karena dekat dan murah. Tempat ini cukup banyak masyarakat yang mengetahui, biasanya jadwal *full*. Pelayanannya sudah baik semua dan ramah. Belum mengetahui Sumber Waras menyelenggarakan kegiatan. Untuk biaya sewa tidak merasa keberatan karena pekerja kantoran jadi harganya masih wajar, sebanding harga dengan fasilitas yang ada.

### 4) Hasil wawancara pelanggan 3

Pelanggan mengatakan bahwa bisnis lapangan futsal ini dapat dijadikan sampingan, jika bisnis utama tidak bisa, dikarenakan jam ramainya hanya pada jam-jam sore hingga malam sedangkan siang sepi jadi tidak bisa diandalkan. Mengetahui lokasinya karena sering digunakan untuk turnamen. Tertarik sewa di Gor Sumber Waras karena mengikuti dengan teman karena lokasi yang dekat. Menurut pelanggan Sumber Waras banyak yang mengetahui dimasyarakat luas karena gornya sering digunakan untuk kegiatan turnamen, tetapi menurutnya peminatnya sedikit karena tempatnya yang dipinggir kota. Pelayananya sudah baik. Hanya saja untuk sarana jaringnya yang bolong mengganggu kegiatan futsal. Gor Sumber Waras belum pernah mengadakan acara, karena lebih sering

dari pihak luar yang menyelenggarakan. Untuk biaya sewanya mahal karena tidak sebanding dengan keadaan.

#### **4.1.7.2. Gor Sumber Waras (Pengorganisasian)**

Peneliti telah melakukan penelitian di Gor Sumber Waras pada hari Selasa, 28 Mei 2019. Indikator pengorganisasian dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu penyusunan, tugas-tugas, pengembangan dan pemeliharaan, tanggung jawab, dan monitoring. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

##### 1) Hasil wawancara dengan pengelola

Gor Sumber Waras tidak memiliki struktur organisasi. Karyawannya terdiri dari *cleaning servis* 5, satpam 3, staf 2, teknisi 1 orang. Menurut pengelola kinerja dari karyawan sudah dibilang baik. Pihak pengelola sendiri memiliki tugas dan tanggung jawab mengelola keuangan, jadwal, dan masukan dari pelanggan maupun atasan. Sekarang ini sudah tidak ada kegiatan maupun promosi yang diadakan, dikarenakan sudah tidak ada admin. Kendala yang dihadapi yaitu komplain dari pelanggan saat musim kemarau karena lapangan berbahan kayu, kebetulan tempatnya terbuka dan dekat dengan jalan raya pantura debu mudah masuk, sehingga ketika pelanggan menyewa diberi tahu terlebih dahulu ketika lapangan licin langsung menghubungi pihak kebersihan untuk mengepel lantai lapangan sekitar 10-15 menit, otomatis waktu akan molor Gor Sumber Waras tetap menyesuaikan jadwalnya agar pelanggan tidak merasa rugi. Karena Gor Sumber waras dipasrahkan keseluruhannya dengan pihak pengelola sehingga jarang ada koordinasi dengan pihak yayasan dikarenakan jarang ditempat.

Hanya saja ketika ada masalah yang sudah tidak bisa diatasi pengelola baru menelpon yayasan untuk mencari solusi.

2) Hasil wawancara pelanggan 1

Jadwal selama menyewa tidak ada masalah, kelalaian dari pihak pelanggan yang sering terlambat datang, dari pihak Sumber Waras pun memberikan toleransi waktu. Karyawan sudah melakukan tugas-tugasnya lumayan baik, hanya saja untuk kebersihan toilet dan perawatan lapangnya kurang. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan tidak ada. Selama menyewa belum pernah mengalami kesalahan teknis dan belum pernah komplain, pihak karyawan pun belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

3) Hasil wawancara pelanggan 2

Jadwal selama sewa lapangan futsal aman, terpotong tetapi kesalahan dari pelanggan sendiri, bukan dari pihak Gor Sumber Waras, terkadang di beri toleransi waktu 5 menit. Untuk pelayanan sudah baik, karena setiap lapangan akan dipakai main pasti sudah bersih, setelah main juga langsung dibersihkan kembali. Untuk penyelenggaraan kegiatan lebih banyak dari pihak luar yang mengadakan. Pelanggan pernah komplain menyarankan atap yang bocor dengan petugas kebersihannya, tetapi belum ada tanggapannya, dan pihak karyawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

4) Hasil wawancara pelanggan 3

Jadwal selama menyewa selalu tepat waktu. Karyawan melakukan tugas-tugasnya pelanggan kurang mengetahui karena setelah menyewa pelanggan

tidak memperhatikan. Untuk inovasi-inovasi pengembangan baik dari kegiatan, informasi, pemasaran dan lain-lain menurut pelanggan kurang mengetahui. Pelanggan pernah komplain mengenai jaring yang bolong, sekarang sudah lumayan dan pihak karyawan belum pernah menanyakan mengenai bagaimana komentarnya setelah menggunakan lapangan.

#### **4.1.7.3. Gor Sumber Waras ( Pelaksanaan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Gor Sumber Waras pada hari Selasa, 28 Mei 2019. Indikator penggerakkan dalam instrumen wawancara terdapat 3 sub indikator yaitu usaha, cara (teknik dan metode) dan motivasi. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

##### 1) Hasil wawancara dengan pengelola

Karena Gor Sumber Waras dipasrahkan seluruhnya kepada pihak pengelola belum ada usaha untuk menjaga keharmonisan antara pemilik dengan karyawan hanya saja jika ada kendala yang sudah tidak bisa teratasi baru telepon ke yayasan untuk mencari solusi. Usaha yang dilakukan pengelola dan karyawan lainnya untuk memberikan pekerjaan yang baik yaitu dengan menjalankan tugasnya dengan jujur dan tertib. Dalam memimpin pihak yayasan tidak memberikan paksaan atau peraturan yang ketat artinya fleksibel dan lebih menggunakan kebebasan. Pengelola belum pernah melakukan penilaian dan memberikan terhadap kinerja karyawan.

##### 2) Hasil wawancara pelanggan 1

Sebagai pelanggan dari Gor Sumber Waras merasa untuk pengelolaan belum baik dan belum sesuai harapan. Harapannya untuk diperbarui lagi kualitasnya baik dari fasilitas maupun sarana dan prasarana.



3) Hasil wawancara pelanggan 2

Menurut pelanggan pengelolaan sudah baik dan tepat dan sesuai harapan.

4) Hasil wawancara pelanggan 3

Pelanggan mengatakan bahwa pengelolaan yang dilakukan kurang dan belum sesuai harapan. Harapannya untuk ditingkatkan lagi dari fasilitasnya agar peminatnya bertambah.

#### **4.1.7.4. Gor Sumber Waras ( Pengawasan )**

Peneliti telah melakukan penelitian di Gor Sumber Waras pada hari Selasa, 28 Mei 2019. Indikator pengawasan dalam instrumen wawancara terdapat 5 sub indikator yaitu pemantauan, koreksi, pengamatan dan pengecekan, perbandingan kinerja standar, dan perbaiki. Hasil wawancara antara peneliti dengan narasumber sebagai berikut :

1) Hasil wawancara dengan pengelola

Pemantauan hampir tidak pernah dilakukan oleh pihak atasan, karena jarang ke tempat. Untuk dana pemasukkan dari sewa langsung pengelola berikan ke pihak yayasan. Pemasukkan dibagi untuk keperluan fasilitas diberi uang Rp. 5.000.000,- untuk perbaikan lampu, solar, dan gaji karyawan. Kemudian untuk pemasukkan dan pengeluaran selalu ada catatan setiap harinya secara manual dan komputer. Untuk tingkat standar fasilitas sarana dan prasarana menurut pengelola sudah lumayan, perawatannya lebih ke kebersihannya oleh *cleaning servise* khususnya lapangan. Sekarang ini pengelola sedang mengajukan untuk perbaikan lapangan, tembok dan jaring-jaring dilapangan, dan sudah ditinjau oleh atasan.

## 2) Hasil wawancara dengan pelanggan 1

Untuk keamanan pelanggan merasakan aman karena tas dan barang-barang lainnya diletakkan antara tribun dan lapangan jaraknya dekat, sehingga masih bisa terawasi dengan baik. Koreksi mengenai fasilitas, sarana, dan prasarana lebih ke kebersihan toilet, lapangan licin dan gawang diperbarui lagi. Untuk perbaikan kerusakan menurut pelanggan dijalankan setelah beberapa hari kemudian. Tingkat standar keamanan dan ukuran Gor Sumber Waras cukup standar luasnya tidak terlalu sempit. Pelanggan disini dikatakan cukup banyak karena berdekatan dengan sekolah, kantor, dan kota. Saran dari pelanggan adalah diperbarui lagi kualitas lapangannya, dan lain-lain. Pada intinya ranah lapangan, bisa menambah menarik pelanggan lagi.

## 3) Hasil wawancara dengan pelanggan 2

Untuk keamanan pelanggan merasakan sudah nyaman dan aman. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu atap yang bolong segera diperbaiki, karena dapat mencelakai pemain dilapangan. Perbaikan kerusakan menurut pelanggan tentang atap bocor belum tahu langsung dibenahi, karena sudah memasuki musim kemarau sehingga tidak mengetahui sudah dibenahi atau belum. Tingkat standar keamanan dan ukuran standar, dan jika dengan harga sewa sekian. Pelanggan disini dikatakan cukup banyak. Saran dari pelanggan adalah tidak ada, hanya saja kerusakan atap diperbaiki.

## 4) Hasil wawancara dengan pelanggan 3

Untuk keamanan pelanggan merasakan aman karena jaraknya tribun sama lapangan dekat. Koreksi mengenai fasilitas sarana dan prasarana yaitu lapangan walaupun sudah dipel tetap masih licin, dan jaring bolong. Perbaikan dari kerusakan menurut pelanggan ada, jaring-jaring bolong langsung dibenahi

sekarang sudah lumayan. Tingkat standar keamanan dan ukuran belum baik. Pelanggan disini dikatakan sedikit dan saran dari pelanggan untuk menambah kipas angin, menyediakan air minum gratis, dan cafe.

## **4.2. Pembahasan**

### **4.2.1 Perencanaan (*planning*)**

Menurut George R. Terry dan Liesli W. Rue (2013) dalam jurnal Syamsuddin (2017 : 67) *planning*, menentukan tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.

Menurut N. Susanto dan Lismadiana ( 2016 : 159 ) perencanaan adalah fungsi yang sangat vital yang bukan hanya tugas seorang pemimpin tetapi juga harus melibatkan setiap orang dalam sebuah organisasi guna menentukan apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara mencapainya.

Sondang P. Siagian dalam Tanti Prastuti (2014) menjelaskan bahwa: “Perencanaan (*planning*) adalah keseluruhan proses perkiraan dan penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”. Secara sederhana dapat disimpulkan bahwa perencanaan merupakan suatu proses perumusan tentang apa yang akan dilakukan dan dan bagaimana pelaksanaannya.

Membahas mengenai perencanaan (*planning*) dari hasil wawancara seluruh lapangan dengan para pemilik, pengelola, dan 3 pelanggan. Hasil penelitian menyimpulkan tujuan awal para pebisnis mendirikan lapangan futsal yaitu :

- 1) dari 8 lapangan, 7 lapangan diantaranya digunakan untuk investasi atau penghasilan tambahan baik dari saham, yayasan, perorangan, maupun

keluarga, sedangkan 1 lapangan yaitu lapangan Reham Futsal menjadikan bisnis ini menjadi penghasilan utama. Dari 8 lapangan tersebut ada 2 lapangan sengaja tempatnya dikontrakkan atau mengontrak serta ada yang memang sengaja didirikan permanen investasi sendiri.

- 2) Tidak asal hanya mendirikan, pebisnis juga memperhatikan dari pemilihan lokasinya terlebih dahulu, yang sekiranya memiliki potensi banyak peminat penyewa lapangan diantaranya yaitu lokasi perkotaan khususnya karena dekat dengan perkantoran, dekat dengan area sekolah dan kampus karena 90 persen peminat dari kalangan pelajar dan mahasiswa, dekat dengan lokasi pabrik, letaknya dipinggir jalan raya sehingga banyak orang yang tahu, memanfaatkan lokasi sekiranya 5 km belum ada lapangan futsal lainnya.
- 3) Keunggulan yang ditawarkan dari lapangan-lapangan futsal ini diantara lain mengutamakan kebersihan lapangan dan toilet agar memberi kenyamanan pelanggan, pelayanan yang ramah, fasilitas seperti *wifi*, televisi umum, proyektor untuk nongkrong bareng atau nobar istilah jaman sekarang, air minum gratis dalam bentuk galon, parkir yang luas, mushola, shower pada kamar mandi, *speaker*, ruang tunggu, angkringan, wastafel, kantin, kipas angin, dan untuk sarana bola, rompi, sedangkan prasarana jenis lapangan futsal yaitu 1) Plester atau semen menurut pemilik lapangan ini adalah lapangan yang ramah dikantong karena untuk biaya sewa lapangan plester dikatakan lebih murah dari pada lainnya karena biaya pembuatannya murah dan perawatannya yang mudah, 2) Rumput sintetis adalah lapangan yang dikatakan cukup mahal biaya sewanya karena rumput dikatakan oleh pemilik dan pelanggan memiliki kelebihan peluang untuk cidera sangat kecil akan tetapi memiliki kelemahan perawatan yang harus ekstra dan berat untuk

melakukan akselerasi dalam bergerak, 3) *Parquet* adalah jenis bahan dari kayu yang disusun biaya sewanya hampir sama dengan plester perawatannya mudah hanya saja jika tidak dirawat dengan benar akan licin, 4) Terakhir *interlock* adalah jenis bahan dari plastik yang disusun ini adalah lapangan yang sekarang ini menjadi *trending* dan dicari oleh banyak pelanggan harganya walaupun sedikit mahal karena modal awal untuk memasang lapangan ini cukup merogoh kantong tetapi perawatannya mudah peluang cideranyapun kecil dan mudah untuk akselerasi. Plester, rumput sintetis, *parquet*, dan *interlock* adalah lapangan yang sering digunakan pada lapangan futsal di Kota Semarang.

- 4) Strategi perlu digunakan dalam mendirikan bisnis agar dapat mencapai tujuan tertentu, akan tetapi dari hasil penelitian belum semua yang melakukan strategi, ada 4 lapangan yang hanya mengandalkan lokasi yang dikatakan potensi peminatnya banyak, dan sisanya melakukan strategi dalam memasarkan mempromosikan lapangan futsalnya masing - masing. Diantaranya strategi yang dilakukan oleh para pemilik yaitu mempromosikan lapangan futsal lewat menyebarkan brosur dipinggir jalan, melakukan kerjasama dengan guru olahraga, mahasiswa, lembaga, intansi, dan kampus.
- 5) Member merupakan pelanggan tetap, pelanggan tetap ini diberikan harga dan fasilitas khusus oleh para pebisnis. Ada 1 lapangan yang sama harga dan fasilitas dengan pelanggan biasa hanya saja member jadwalnya sudah pasti dan tidak bisa diganggu gugat. Sedangkan lapangan lainnya memberikan harga khusus seperti main 8 jam bayar 7 jam saja, harga asli

dikurangi Rp. 10.000,- tiap jamnya, potongan 10 persen dari harga asli, serta difasilitasi gratis sewa rompi dan gratis air minum botol.

- 6) Mengadakan promosi melalui media sosial dengan cara pelanggan mengikuti akun lapangan lalu posting foto menggunakan *hashtag* yang positif akan diberikan promo 50% kepada tim – tim terutama anak-anak sekolah, memberikan promo pada jam – jam sepi dan tidak membutuhkan listrik yaitu pagi pukul 08.00 hingga 15.00 agar jadwal terisi satu hari penuh tidak hanya pada jam malam, mengadakan kegiatan turnamen untuk memperkenalkan lapangan kepada masyarakat luas, mengadakan promo dibulan – bulan sepi yaitu bulan puasa dan bulan libur semester mahasiswa khususnya pada lapangan futsal dekat dengan area kampus yang mengalami penurunan pemasukkan saat bulan tersebut, dan ada pula yang memiliki strategi membuat mou atau surat perjanjian dengan warga sekitar agar memperkecil peluang keributan antara warga dengan pihak pemilik.
- 7) Usaha lainnya dalam menarik pelanggan adalah mengadakan kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh lapangan futsal yang tujuannya promosi yaitu dari hasil penelitian ada 3 lapangan futsal yang pernah mengadakan kegiatan berbentuk turnamen dengan tujuan memperkenalkan lapangan futsal atau permintaan dari pelanggan sendiri, lapangan mengadakan berdasarkan kerjasama dengan instansi, dan 1 lapangan sedang merencanakan dan sisanya tidak mengadakan dengan alasan sudah banyak yang mengadakan kegiatan dari pihak luar.
- 8) Peraturan yang diterapkan oleh para pemilik adalah lebih utama tidak membawa makan dan minum masuk lapangan agar tidak merusak dan mengotori lapangan, tidak bersandar dijaring, tidak membawa hewan,

merokok, dan lain – lain. Peraturannya tidak ketat sifatnya fleksibel agar pelanggan tetap merasa nyaman.

- 9) Pemesanan sewa lapangan futsal paling umum yaitu lewat telepon, *whatsapp*, dan langsung datang ke tempat. Para pebisnis lebih mengutamakan datang langsung ketimbang dengan pemesanan via telepon, karena harus meninggalkan uang muka (dp) agar meyakinkan pemilik atau pebisnis mengantisipasi adanya *cancel*. Dan ada 1 lapangan yaitu Metro Sport Center Imam Bonjol dan Kertanegara yang menerapkan pemesanan lewat aplikasi *online*, ini akan memudahkan pemilik dan pelanggan tidak harus ketempat hanya lewat aplikasi tau jadwal yang kosong dan langsung memesan secara otomatis, pemesanan online ini diberikan harga khusus yang lebih murah dibandingkan via telepon dan datang langsung.
- 10) Saat perekrutan karyawan baru, ada beberapa yang menerapkan kriteria khusus dalam menyaring karyawan yang lolos diantaranya harus nyambung saat diajak bicara, masih remaja berkecimpung di olahraga futsal, jujur, sedangkan lainnya tidak menerapkan kriteria khusus. *Training* atau orientasi juga diberikan oleh pemilik 6 diantaranya menerapkan kebersihan, bagaimana cara mengoperasikan komputer, dan bagaimana cara melayani dengan baik dan 2 diantaranya tidak.
- 11) Dalam berbisnis dirasa perlu adanya target agar mengetahui perkembangan yang ada dan dapat menentukan sudah mencapai tujuan atau belum. Hasil dari penelitian mengatakan bahwa hanya ada 3 lapangan futsal yang menerapkan target, yaitu minimal pada jam ramai pada pukul 16.00 hingga 24.00 minimal jadwal penuh, mengambil pencapaian tertinggi yaitu sebulan harus mencapai rata-rata Rp. 30.000.000-, atau dalam satu hari harus

digunakan paling tidak 12 jam minimal 8 sampai 10 jam sedangkan 5 lapangan lainnya tidak memasang target pemasukkan mengalir begitu saja.

- 12) Sebelum mendirikan lapangan futsal perlu adanya modal, para pemilik ini masing-masing berbeda sumbernya ada yang menggunakan dari hasil tabungan, perbankan atau pinjaman, uang sumbangan, dan uang saham. Lalu untuk pemasukkan dari penyewaan lapangan futsal dialokasikan pada biaya listrik, sampah, lampu, perawatan lapangan, untuk renovasi, solar untuk genset, gaji karyawan, mengembalikan modal awal atau mengembalikan pinjaman, dan tabungan sendiri.
- 13) Hasil penelitian mengatakan pendapat pelanggan mengenai fasilitas, sarana dan prasarana yang ada adalah dikatakan cukup baik ada beberapa lapangan yang memperhatikan kebersihannya terutama pada lapangan dan toilet dan ada beberapa yang tidak, ini dapat mempengaruhi kenyamanan dari pelanggan sendiri. Rata-rata pelanggan sangat memperhatikan pada kebersihan, kelayakan jaring, penerangan, lapangan, bola dan jenis lapangan. Rata-rata dari pelanggan yang ada mengetahui lokasi lapangan masing-masing dari mulut ke mulut temannya, selain itu dari lokasi sekitar dekat dengan rumah, *google map*, kantor, dan kegiatan turnamen yang diadakan lapangan itu sendiri. Kemudian setiap pelanggan pasti memiliki alasan tersendiri mengapa menyewa lapangan yang dipilih, hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelanggan memperhatikan biaya sewa, kebersihan, fasilitas yang dimiliki, kenyamanan dalam pelayanan artinya penjaga lapangan tidak acuh, lokasinya yang mudah dijangkau, kondisi lapangannya, jenis lapangannya, parkir luas, dan mendapatkan air minum gratis. Banyak pelanggan yang tidak mengetahui apakah lapangan futsal tersebut



mengadakan kegiatan atau tidak, rata-rata hanya mengetahui dari pihak luar yang mengadakan kegiatan di lapangan-lapangan futsal tersebut. Pelanggan mengatakan seluruh lapangan yang diteliti terbilang cukup terkenal di masyarakat luas, karena letaknya yang dipinggir jalan, perkotaan, dekat dengan kampus, sekolah, dan sering digunakan turnamen dari pihak luar. Pelayanan di lapangan belum dikatakan baik oleh para pelanggan dilihat dari kebersihan, jadwal yang berbenturan atau mengalami kemoloran waktu, dan respon yang acuh kepada pelanggan, harapannya pelanggan diberikan perhatian agar terasa nyaman, dan selain itu sudah baik. Banyak pelanggan yang mengatakan tidak keberatan dengan biaya yang dipasang oleh pemilik karena sebanding dengan fasilitas dan kenyamanan yang ada dapat ringan di kantong mahasiswa, pelajar, dan lain-lain. Selain itu ada beberapa pelanggan yang mengatakan sedikit keberatan tetapi memaklumi harganya dikarenakan letaknya yang ada di perkotaan, fasilitas yang ada, dan jenis lapangan yang digunakan.

#### **4.2.2 Pengorganisasian (*Organizing*)**

Menurut George R. Terry dan Liesli W. Rue (2013) dalam jurnal Syamsuddin (2017 : 67) *organizing*, mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.

S. P. Siagian dalam Tanti Prastuti (2014) dalam jurnal N. Susanto & Lismadiana (2016:159) mengemukakan bahwa, pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang yang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu

organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian yang telah ditentukan. Setelah perencanaan dilakukan, maka fungsi selanjutnya adalah pengorganisasian. Definisi di atas menjelaskan bahwa pengorganisasian merupakan suatu proses pengaturan keseluruhan sumber daya dalam sebuah organisasi. Pengaturan itu mencakup pembagian tugas, alat-alat, sumber daya manusia, wewenang dan sebagainya untuk menghindari kesimpangsiuran dalam pelaksanaan kegiatan. Fungsi ini lebih cenderung pada pengaturan kegiatan administratif. Tujuannya agar tercapai efisiensi dan efektivitas dalam tatanan dan fungsi berikutnya .

Membahas mengenai pengorganisasian (*organizing*) dari hasil wawancara seluruh lapangan dengan para pemilik, pengelola, dan 3 pelanggan. Perlunya struktur organisasi agar setiap bagian memiliki tanggung jawab sesuai dengan porsi yang jelas, dan dapat mengembangkan sesuatu (inovasi) agar tercapai tujuan bersama :

- 1) Dari 8 lapangan futsal yang diteliti hanya ada 1 lapangan yang memiliki struktur organisasi, yaitu ada direktur *owner*, kepala manajer, wakil, pengawas, admin, dan pemeliharaan. Tugas spesifiknya adalah kepala bertugas mengkoordinir kondisi lapangan dan karyawan, administrasi sendiri pembagian pembayaran mengontrol keluar masuk barang, pemeliharaan lebih ke *maintenance* inventaris barang dan kebersihan, dan tugas pengelola secara spesifik lebih bertanggung jawab di keuangan, dan memantau karyawan lainnya, ada tim sekitar 6 orang dibagi 2 *shift* untuk jaga lapangan. Sedangkan 7 lapangan lain karyawannya rata-rata memiliki tugas ganda, satpam menjaga keamanan dan parkir, penjaga mengelola hasil pemasukan

sewa, makan dan minum, mengontrol jadwal main, sekaligus bersih-bersih, adapula untuk kebersihan ada petugasnya sendiri.

- 2) Jam kerja tiap lapangan futsal 7 diantaranya bekerja 8 jam tiap *shift* nya dari 2 *shift* yaitu pagi dan malam, sedangkan ada 1 lapangan sistemnya adalah karyawan bekerja tidak ada *shift* langsung *full day*, jadi 2 hari kerja 1 hari libur dan harus tidur ditempat.
- 3) Menurut pemilik atau pengelola, kinerja karyawan rata - rata sudah tergolong baik.
- 4) Perlunya inovasi dalam suatu bisnis khususnya jasa agar mempunyai manfaat yang lebih sehingga dapat mempermudah suatu bisnis maupun manusia, sejauh ini hanya ada 2 lapangan yang membuat inovasi, yaitu inovasi melalui pemesanan lapangan lewat aplikasi *online* sehingga mempermudah pelanggan dan inovasi dalam menginput pemasukkan dan pengeluaran biaya melalui komputer lewat *software* yang dirancang khusus untuk memudahkan karyawan maupun pemilik. Pengembangan informasi dilakukan oleh 2 lapangan melalui media sosial khususnya instagram yang sekarang ini sering digunakan, sehingga dapat menarik minat pelanggan.
- 5) Kendala yang biasa terjadi yaitu mati listrik yang disiasati dengan adanya genset, ada lapangan yang tidak memiliki genset sehingga jadwal gantikan jam atau hari lainnya, bentrok jadwal dengan jadwal lainnya atau terjadi mis komunikasi kemudian ditangani dengan memberikan gratis satu jam sewa dihari lainnya ada juga ditangani dengan mencari jalan tengah dengan pelanggan lainnya, terjadi *cancel* setelah melakukan pemesanan yang berakibat kerugian disiasati dengan memberikan uang muka terlebih dahulu, banyak komplain mengenai lapangan yang licin akibat tempat tersebut

terbuka dan dekat dengan jalan pantura disiasati dengan dipel oleh petugas terlebih dahulu sebelum main tanpa mengurangi jam main agar tidak rugi, dan banyak pelanggan yang bersender dijaring disiasati dengan memberikan pengumuman atau tulisan di area lapangan.

- 6) Sebaik – baiknya dalam manajemen lapangan futsal perlu adanya koordinasi agar selalu terjalin komunikasi yang jelas dan selalu memberikan jalan keluar ketika ada masalah. Tetapi ada 3 diantaranya lapangan futsal yang tidak ada koordinasi sama sekali, sisanya melakukan koordinasi secara tatap muka, via *online* grup *whatsapp*, telepon, dan mengadakan rapat setiap seminggu atau sebulan sekali tujuannya untuk *sharing*, mengoreksi kesalahan atau keluhan yang ada, dan mengecek penghasilan dari sewa lapangan.
- 7) Kesalahan teknis atau komplain dari pelanggan yang dialami seperti jadwal yang molor, lapangan licin, terjadi kebocoran atap, dan mati listrik. Sedangkan sedikit pelanggan yang komplain dengan pihak lapangan mengenai kerusakan atau ketidaknyamanan, rata-rata lebih memilih diam, sedangkan pihak lapangan atau karyawan belum ada yang menanyakan seputar lapangan setelah digunakan oleh pelanggan. Dalam menjalankan usaha harus juga berusaha meminimalisir adanya kekurangan, sebaiknya untuk memberikan kepuasan pelanggan, pemilik lebih menekankan kepada karyawan agar dapat terbuka dengan pelanggan sehingga pelanggan dapat leluasa untuk berkomentar atau komplain ataupun dengan alternatif lain yaitu mengadakan penyediaan tempat untuk mengkritik dan saran khusus lewat kertas maupun *online* yang disediakan pemilik.

- 8) Selama menjadi pelanggan maupun member di lapangan futsal masing-masing, hasil penelitian mengatakan bahwa 1 lapangan kurang dalam manajemen waktu, yang akhirnya berakibat kemoloran waktu ataupun bentrok dengan jadwal lainnya. Masalah ini akan mempengaruhi minat dan kenyamanan dari pelanggan, kemoloran ini disiasati dengan tetap memberikan waktu sesuai dengan pemesanannya agar tidak rugi. Untuk lapangan lain tidak ada masalah, karena kebanyakan dari pelanggan mengatakan bahwa kelalaian berasal dari pelanggannya sendiri akibat terlambat masuk lapangan.

#### **4.2.3 Penggerak (*Actuating*)**

Menurut George R. Terry dalam Tanti Prastuti (2014) dalam jurnal N. Susanto & Lismadiana (2016:159) yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah : “Tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota suka berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha organisasi.” Pelaksanaan dilakukan setelah fungsi perencanaan. Agar pelaksanaan berjalan sesuai dengan perencanaan maka sangat ditekankan pada bagaimana cara/strategi seorang pemimpin dalam menggerakkan pegawainya. Hal ini sangat penting untuk menghindari agar bawahan tidak melaksanakan tugasnya di bawah tekanan atau paksaan tetapi atas dasar pilihan sadar dengan penuh tanggung jawab.

Membahas mengenai penggerak atau pelaksanaan (*acuating*) dari hasil wawancara seluruh lapangan dengan para pemilik, pengelola, dan 3 pelanggan yaitu :

- 1) Perlunya ada usaha dari pemilik kepada karyawan maupun karyawan kepada pemilik dalam menciptakan keharmonisan karena dapat berpengaruh dengan tujuan bersama ataupun kinerja dari karyawan sendiri. Beberapa usaha yang diterapkan para pemilik lapangan yaitu selalu melakukan koordinasi terbuka dan saling memberikan masukan, merangkul karyawan menganggap seperti keluarga sendiri, dan bersikap loyal dengan pendekatan yang humanis seperti siap membantu karyawan yang membutuhkan uang misalnya pada Prima Futsal karena karyawan benar-benar butuh, jika nominalnya ada di bawah Rp. 5000.000,- pasti akan dibantu oleh pemilik, boleh dikembalikan dengan gaji semampunya, jadi tidak terikat waktu.
- 2) Sedangkan usaha dari karyawan yaitu bersikap sopan, tertib dan jujur.
- 3) Mengenai usaha menciptakan keharmonisan seluruh lapangan menerapkan usaha mengharmoniskan hubungan, kecuali 1 lapangan yang jarang berkomunikasi dan bertemu dengan atasan yaitu Gor Sumber Waras. Pemilik dari 8 lapangan ini memberikan kepemimpinan yang fleksibel tidak otoriter sehingga karyawan merasa nyaman.
- 4) Karyawan akan lebih baik dan semangat dalam bekerja dapat berupa motivasi baik lisan maupun materi. Seperti hasil penelitian ada beberapa lapangan yang pemiliknya memberikan motivasi lewat lisan menekankan ini bahwa pekerjaan ini sebagai pembelajaran bisnis jika suatu saat punya modal ini bisa mejadi gambaran dan lewat materi seperti bonus mingguan berdasarkan penilaian kerajinan dan kedisiplinan, adapula memberangkatkan umroh bagi yang sudah lama berkerja, kinerja baik, kejujuran baik, dan ibadahnya yang baik.

- 5) Menurut pelanggan mengenai pengelolaan dikatakan belum sepenuhnya baik, 4 lapangan diantaranya dalam pengelolaan sebaiknya memperhatikan kebersihannya terkhusus toilet, perawatan jaring, dan bola, penerangan yang kurang. Selain itu sudah baik dan sesuai harapan pelanggan.

#### **4.2.4 Pengawasan (*Controlling*)**

Menurut George R. Terry dan Liesli W. Rue (2013) dalam jurnal Syamsuddin (2017:67) *Controlling*, mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan menentukan sebab- sebab penyimpangan dan pengambilan tindakan-tindakan korelatif.

Menurut N. Susanto dan Lismadiana (2016:159) Fungsi pengawasan sangat penting tanpa adanya pengawasan maka fungsi-fungsi yang lainnya tidak akan berjalan efektif dan efisien. Pengawasan tidak hanya berlangsung pada saat pelaksanaan, tetapi juga pada saat perencanaan dan pengorganisasian. Pada dasarnya dalam fungsi pengawasan juga terdapat proses pengevaluasian untuk menjaga agar seluruh kegiatan tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Stephen Robein dalam Inu Kencana Syafii (2011), pengawasan dapat didefinisikan sebagai: "Proses mengikuti perkembangan kegiatan untuk menjamin jalannya pekerjaan, dengan demikian dapat selesai secara sempurna sebagaimana yang direncanakan sebelumnya, dengan pengoreksian beberapa pemikiran yang saling berhubungan.

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.

Membahas mengenai pengawasan (*controlling*) dari hasil wawancara seluruh lapangan dengan para pemilik, pengelola, dan 3 pelanggan yaitu :

- 1) Pemantauan dilakukan agar tetap terjaga baik dari keadaan lapangan, karyawan, maupun keuangan, dari 8 lapangan 5 diantaranya pemilik selalu melakukan pemantauan baik langsung ke tempat atau maupun melalui cctv. Sedangkan 2 lapangan setiap 2 minggu sekali pemilik memerintahkan petugas untuk memantau secara langsung, dan 1 lapangan lagi tidak pernah dipantau.
- 2) Catatan seluruh lapangan pemasukkan dan pengeluaran dana selalu dicatat setiap harinya oleh karyawan baik melalui manual atau komputer.
- 3) Perlu adanya penilaian kinerja dari karyawan sendiri tujuannya agar memberikan evaluasi baik untuk pemilik sendiri maupun karyawan. Sudut pandang penilaian dari para pemilik kepada karyawan berdasarkan dari kebersihan, kedisiplinan, ketelitian, dan kejujuran. Perawatan adalah hal yang wajib dilakukan untuk pebisnis yang menawarkan jasa penyewaan agar tahan lama, dan memberikan kenyamanan terhadap pelanggan. Para pemilik biasanya menerapkan dengan selalu menjaga kebersihan, selalu mengecek lapangan setiap pagi sebelum buka dan malam setelah tutup, memperbaiki langsung sebelum rusak parah.
- 4) Permasalahan yang sering terjadi diseluruh lapangan adalah jaring dan bola yang perlu sering diganti. Ada beberapa lapangan yang menerapkan selalu memperbarui alat sarana dan prasarana 2 sampai 5 tahun sekali agar tetap kualitas dan mengikut perkembangan jaman.
- 5) Menurut para pemilik lapangan yang dimiliki masing-masing sudah cukup standart dari ukuran dan keamanannya.



- 6) Dari 8 lapangan hanya ada 3 lapangan yang menerapkan target, ada 2 yang sudah mencapai target, sedangkan 1 lapangan yaitu Galaxy Futsal sedang mengusahakan karena baru mengambil alih dengan gencar mengadakan promosi.
- 7) Evaluasi pemilik ada keinginan yang perlu diperbaiki dari usaha bisnis lapangan tersebut, yaitu menambah satu lapangan, merenovasi, toilet, lapangan, tembok dan jaring selain itu dirasa cukup, hanya lebih ke perawatan dan kebersihan.
- 8) Dari keamanan dan kenyamanan seluruh pelanggan sudah merasakan aman karena biasanya lapangan menyediakan tukang parkir, cctv, dan untuk tempat duduk atau tribun tidak jauh jaraknya dari lapangan jadi barang masih terpantau. Sudah merasakan nyaman karena pelayanan, fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada dan kebersihan terjaga.
- 9) Koreksi dari lapangan futsal pada penelitian ini adalah rumput sintetis yang tipis mengakibatkan licin, pencahayaan yang kurang terang, jaring lapangan maupun gawang bolong, atap yang bocor dilapangan, lapangan yang semi *outdoor* saat hujan airnya dapat membasahi lapangan, kelayakan bola, dan kebersihan toilet serta lingkungan.
- 10) Lapangan yang diteliti semuanya dikatakan memiliki pelanggan atau peminat yang banyak, dilihat dari letaknya yang strategis dipinggir jalan raya, dipusat kota, jarang ada lapangan futsal di lokasi tersebut, dekat dengan sekolah, kampus, perkantoran, kemudian jadwal sering penuh terkadang pelanggan kuwalahan untuk menentukan jam dikarena memang sudah banyak yang *booking*.

- 11) Lapangan pada penelitian ini menurut pelanggan sudah termasuk standart ukuran dan keamanan, tetapi ada 4 lapangan yang menjadi catatannya yaitu lapangan yang rumputnya sudah tipis dan lapangan yang atapnya bocor ini akan rawan menimbulkan kecelakaan bagi penyewa.
- 12) Berikut saran yang disampaikan pelanggan dapat menjadi bahan evaluasi untuk para pebisnis atau pemilik dalam mencari tahu bagaimana lapangan futsal yang ideal atau yang diharapkan oleh pelanggan, saran ini merupakan hal-hal yang belum tersedia atau belum diterapkan pada 1 atau beberapa maupun seluruh lapangan yang telah diteliti oleh peneliti yaitu harga sewa malam hari sebaiknya diberlakukan mulai pukul 18.00 karena dirasa jam 16.00 itu penerangan masih ada tidak menggunakan listrik, bola yang sudah tidak layak diganti, penambahan papan skor, pencahayaan yang cukup baik didalam maupun luar lapangan, penambahan kipas angin agar tidak pengap, cctv untuk keamanan, genset mengantisipasi listrik mati, tribun penonton, air minum gratis, televisi untuk umum, harga lebih dimiringkan, jaring *full* lapangan, jaring tidak bolong, menambal atap yang bocor, mengecat ulang lapangan yang sudah pudar, pembaruan lapangan secara rutin, selalu memperhatikan kebersihan, selain dari itu ada pelanggan yang menginginkan menambah atau mengganti lapangan dengan jenis bahan yang berbeda agar bervariasi.

Dari hasil penelitian dari segi bisnis yang tujuannya mencari laba atau keuntungan, 8 lapangan futsal ada 5 diantaranya memiliki keuntungan yang lebih yaitu Joucamp Futsal, Prima Futsal, Gor Sumber Waras, Galaxy Futsal, dan Reham Futsal. Lapangan tersebut yang merupakan jadwalnya sering penuh pelanggan hampir full setiap harinya pagi hingga malam. Kemudian 3 lainnya

yaitu Metro Sport Center Imam Bonjol, Metro Sport Kertanegara, dan Fanny Futsal dikatakan biasa, jadwal penuh pada saat menjelang sore hingga malam hari. Walaupun tergolong biasa tidak dikatakan rugi. Dari 8 lapangan futsal Reham Futsal dikatakan lapangan yang memiliki keuntungan yang lebih besar karena didukung oleh lokasi yang sekitarnya kampus yang notabennya banyak mahasiswa, apalagi futsal hampir 90% pecintanya rata-rata dari mahasiswa. Namun kelemahan dari lokasi tersebut ada saatnya pendapatannya turun drastis pada saat libur kuliah dan puasa.

Dari segi manajemen lapangan yang memiliki manajemen yang baik yaitu Reham Futsal. Karena Reham Futsal melaksanakan semua fungsi dari manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerak, dan pengawasan. Sehingga lapangan ini dikatakan sudah tertata dengan baik.

Disimpulkan dari pembahasan diatas bisnis memiliki tujuan utamanya yaitu memproduksi barang dan jasa untuk meraih sebuah keuntungan atau laba. Bisnis dari lapangan futsal ini ternyata menguntungkan, walaupun ada beberapa lapangan futsal yang hanya mengandalkan lokasi yang strategis, membangun lapangan seadanya, tanpa adanya mengusahakan lagi untuk menarik pelanggan sehingga pemasukkan mengalir tanpa adanya target dan hingga sekarang ini masih beroperasi itu saja tergolong menguntungkan walaupun belum maksimal. Kemudian dari hasil rangkaian observasi hingga penelitian ada 1 lapangan yang menjadi sorotan yaitu Mulawarman Futsal, yang sekarang ini memiliki lapangan futsal yang saat ini belum ada upaya renovasi kembali, dari 2 lapangan ketika malam hari hanya ada 1 lapangan futsal yang dapat digunakan karena lampu mati, berbahan *parquet* atau kayu yang kondisinya kurang layak, harga sewanya pun tergolong murah mulai dari Rp. 30.000,- hingga Rp. 50.000,-

tidak ada member, tidak memasang target dan tidak mengupayakan strategi, maka dari itu jika dibiarkan lapangan tersebut akan tenggelam oleh lapangan lainnya. Jika lapangan futsal dimanajemen dengan baik menjalankan fungsi manajemen akan menciptakan keuntungan yang besar dan signifikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen bisnis lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Manajemen perencanaan lapangan futsal di Kota Semarang sudah cukup dalam pengadaan pelayanan, fasilitas, sarana dan prasarana, dan semua lapangan futsal memiliki cara dalam menerapkan strategi yang bervariasi sehingga dapat dikatakan mampu bersaing dengan lapangan futsal lainnya.
- 2) Manajemen pengorganisasian lapangan futsal di Kota Semarang masih dikatakan kurang, karena hanya ada 1 lapangan futsal yang memiliki struktur organisasi, sedangkan lapangan lainnya futsal belum memiliki struktur organisasi sehingga terjadi fungsi ganda terhadap tugas karyawan.
- 3) Manajemen penggerak atau pelaksanaan lapangan futsal di Kota Semarang cukup karena cukup banyak lapangan yang melakukan komunikasi antara pemilik dengan pengelola, pengelola dengan pelanggan berjalan dengan baik, walaupun masih ada yang belum melakukan komunikasi dengan baik.
- 4) Manajemen pengawasan lapangan futsal di Kota Semarang sudah baik, hampir seluruh pemilik selalu melakukan pemantauan baik terhadap kinerja karyawan, keadaan lapangan maupun minat pelanggan atau member.

Hasil dari pemaparan diatas menunjukkan bahwa manajemen bisnis lapangan futsal di Kota Semarang tahun 2019 dikatakan cukup tetapi belum mencapai maksimal karena terdapat fungsi manajemen yang belum berjalan dengan baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, adapun beberapa saran yang akan disampaikan oleh peneliti yaitu dari fungsi perencanaan, hendaknya pemilik lapangan futsal di Kota Semarang lebih memperhatikan pelayanan, fasilitas, sarana dan prasarana permainan futsal sebelum mendirikan tempat futsal. Setelah itu merencanakan strategi dan target dalam pemasaran baik mengunggulkan kualitas atau tersedianya pelayanan, fasilitas, sarana, dan prasarana yang lengkap ataupun mengadakan kegiatan turnamen, promosi agar menarik minat pelanggan dan dapat bersaing khususnya di Kota Semarang. Pengorganisasian, sebaiknya untuk setiap lapangan futsal di Kota Semarang membentuk struktur organisasi agar manajemen dalam pengelolaan tertata dengan baik tidak terjadi fungsi ganda tugas karyawan, sehingga menjadi kurang maksimal. Dan meningkatkan koordinasi, saling memberikan masukan dengan karyawan maupun karyawan dengan pemilik sehingga komunikasi tetap ada, lalu menambah inovasi untuk meningkatkan kualitas fasilitas futsal yang dikelola serta memudahkan dalam pekerjaan ataupun dapat menjadi daya tarik pelanggan, dan terbuka atau loyal dengan pelanggan agar pelanggan dapat memberikan kritik dan saran dengan lalusa kepada pihak pemilik baik dengan lisan maupun tertulis, sehingga lewat hal tersebut dapat mengetahui kekurangan letaknya dimana untuk mencapai tujuan bersama. Fungsi penggerak atau pelaksanaan, untuk pemilik dan pengelola diharapkan dapat menjaga dan mengusahakan menciptakan keharmonisan agar komunikasi tetap terjaga, sama-sama merasakan nyaman, sehingga dapat bekerja dengan maksimal. Sedangkan pengawasan, lebih ditingkatkan lagi terutama untuk kinerja karyawan agar selalu diberikan evaluasi, serta merawat atau menjaga kualitas pelayanan,

fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga menciptakan keamanan dan kenyamanan para pelanggan, karena akan berpengaruh dengan tercapainya target dan minat pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bachri, B. S. 2010. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. Jurnal Teknologi Pendidikan*, 10(1), 46–62. <https://doi.org/10.1080/10543400902964100>
- Budi, M. P. 2015. *Manajemen pembinaan atlet pusat pendidikan dan latihan pelajar (pplp) cabang atletik jawa tengah di salatiga tahun 2013. Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreations*, 4(4), 1567–1573. Retrieved from <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/peshr>
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Halim, Sahda. 2009. *1 Hari Pintar Main Futsal*. Yogyakarta : Media Presindo.
- Hardiyantoro, N. R., & Hartono, M. 2015. *Sistem pembinaan futsal di bawah usia 13 tahun di club futsal se kabupaten kebumen tahun 2013. Of Physical Education, Sport, Health and Recreations*, 4(7), 1957–1962. Retrieved from <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/peshr>
- Harsuki. 2012. *Pengantar Manajemen Olahraga*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Herfita, D., Widyastuti, T., Gustari, I., Pancasila, U., & Program, E. 2017. *Analisis Strategi Bisnis Pada Pt Gancia Citra*, 14(2), 369–383.
- Herlambang, Susatyo dan Marwoto, Bambang Heru. 2018. *Pengantar Ilmu Bisnis*. Yogyakarta : Parama Publishing
- Husada, & Wahyu, B. 2014. *Kontribusi olahraga futsal terhadap manfaat bisnis dan keterlibatan olahraga masyarakat di kota salatiga 2012. Of Physical Education, Sport, Health and Recreations*, 3(11), 1384–1388.
- Indarti, N. 2004. *Business location and success The Case of Internet Café Business in Indonesia. Gadjah Mada International Journal of Business*, 6(2), 171–192. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.5543>
- Kassiano, W., Andrade, A. N. A. D., Jesus, K. D. E., Lima, A. B., Simim, M. A., Igor, A., ... Oliveira, C. D. E. (n.d.). *Neuromuscular parameters and anaerobic power of U-20 futsal players*, (September 2018), 1–8. <https://doi.org/10.14198/jhse.2019.141.17>
- Ko, Y. J., & Pastore, D. L. 2005. *A Hierarchical Model of Service Quality for the Recreational Sport Industry. Sport Marketing Quarterly*, 14(2), 84–97.
- Konadi, W., & Irawan, D. 2013. *Mengatasi Pengangguran. Ekonomika*



*Universitas Almuslim Bireuen*, 3(5), 62–75.

Kurniawan, F. 2016. *Journal of Physical Education , Sport , Health and Receptions. Tsurvey manajemen bisnis lapangan futsal di kabupaten kendal tahun 2015*, 2(11), 1–8.

Lhaksana, Justinus. 2011. *Taktik dan Strategi Futsal Modern*. Jakarta: Be

Champion

Mongkaren, S. 2013. *Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. *Emba*, 1(4), 493–503.

Nilamsari, S. 2014. *Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. Wacana Juni, Volume XII(2)*, 5 hlm. Retrieved from 143-455-1-PB (1).pdf

Novitasari, Erna. 2017. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta : Quadrant.

Pitts, B. G., Fielding, L. W., & Miller, L. K. 1994. *Industry segmentation theory and the sport industry: Developing a sport industry segment model*. *Sport Marketing Quarterly*, 3(1), 15–24. Retrieved from [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31359597/1994\\_The\\_Sport\\_Industry\\_Segmentation\\_paper\\_1994.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWO WYYGZ2Y53UL3A&Expires=1486416230&Signature=3jjRBbUFftqkZ16n2n WkZKIA2T8%253D&response-content-disposition=inline%253B%2520file](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31359597/1994_The_Sport_Industry_Segmentation_paper_1994.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWO WYYGZ2Y53UL3A&Expires=1486416230&Signature=3jjRBbUFftqkZ16n2n WkZKIA2T8%253D&response-content-disposition=inline%253B%2520file)

Prakoso, D. B., Subiyono, H. S., & Rahayu, S. 2013. *Minat Bermain Futsal di Jenis Lapangan Vinyil, Paraquette, Rumput Sintetis dan Semen Pada Pengguna Lapangan di Semarang*. *Journal of Sport Sciences and Fitness*, 2(2), 14–18.

Priyono, B. 2012. *Pengembangan Pembangunan Industri Keolahragaan. Desember 2012*, 2, 2088–6802. Retrieved from <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/miki>

Rakasiwi, P. A., Dewi, A. R., & Fitriyanti, R. 2013. *Developing futsal test digital media in jogja fik futsal by using macromedia flash* Putri Agil Rakasiwi, Anita Rusyana Dewi, dan Rini Fitriyanti Mahasiswa FIK Universitas Negeri Yogyakarta. *PELITA*, 8, 51–62.

Ramadhan, A., & Sofiyah, F. R. 2008. *Analisis SWOT sebagai landasan dalam menentukan strategi pemasaran ( studi McDonald's Ring Road )*. *Sistem Informasi*, 1(2), 1–5.

Riyadi, F. 2016. *Urgensi Manajemen Dalam Bisnis Islam*. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(1), 65. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1472>

Rumini. 2015. *Manajemen pembinaan cabang olahraga atletik di pusat*

pendidikan dan latihan pelajar (pplp) provinsi jawa tengah. *Journal of Physical Education, Health and Sport*, 1(1), 20–27. <https://doi.org/10.1016/j.ejogrb.2012.06.022>

Setiarini, S. E. 2013. *Business Plan Sebagai Implementasi Kewirausahaan Pada Pembelajaran Ekonomi Di Sma. Jurnal Pendidikan Ekonomi Dinamika Pendidikan*, VIII(2), 146–155.

Setyawan, H. L. P., Hartono, Drs. Mugiyo, M. P., & Suropto, Agus Widodo S.Pd., M. P. 2015. *Manajemen club atletik lokomotif kota salatiga tahun 2013*, 4(2), 1567–1573.

Sharma, G. 2017. Impact Factor: 5.2 Pros and cons of different sampling techniques. *International Journal of Applied Research*, 3(7), 749–752. Retrieved from [www.allresearchjournal.com](http://www.allresearchjournal.com)

Srijani, N., & Hidayat, A. S. 2018. *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan, R&D*. Bandung : Alfabeta.

Susanto, A., Hanani, E. S., & Artikel, I. 2016. *Fitness Center Business di Kabupaten Wonosobo. Of Physical Education, Sport, Health and Recreations*, 5(1).

Susanto, N., & Lismadiana. 2016. *Manajemen program latihan sekolah sepakbola (ssb) gama yogyakarta. Jurnal Keolahragaan*, 4(September), 175–185.

Syamsuddin. 2017. *Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan mutu pendidikan. Jurnal Idaarah*, 1(1), 3–4.

Utomo, B. 2015. *Manajemen pengelolaan lapangan futsal se-kabupaten boyolali tahun 2013. Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreations*, 4(7), 1957–1962. Retrieved from <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/peshr>

Wibowo, D. H., Arifin, Z., & Sunarti, . 2015. *Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM (Studi pada Batik Di Jeng Solo). Jurnal Administrasi Bisnis*, 29(1), 59–66. Retrieved from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1172>

Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Surabaya : Graha Ilmu.

Yazid, Z. 2015. *Exploring conflict management using qualitative approach. Gadjah Mada International Journal of Business*, 17(1), 65–82.

<https://doi.org/10.22146/gamaijb.6150>

Zanah, R. F. M., & Sulaksana, J. 2016. *Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Home Industri Asri Rahayu di Wilayah Majalengka*. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Peternakan*, 4, 157–166. Retrieved from <http://www.unma.ac.id/jurnal/index.php/AG/article/view/419/398>

# LAMPIRAN

## Lampiran 1

## USULAN TOPIK SKRIPSI



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)  
 Gedung, F Kampus Sekaran-Gunungati-Semarang 50229  
 Telepon (024) 8508007, Fax. (024) 8508007  
 Laman : <http://fik.unnes.ac.id> email: [fik@unnes.ac.id](mailto:fik@unnes.ac.id)

## SURAT PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
 NIM : 6101415060  
 Tempat,Tanggal,Lahir : Semarang, 16 Desember 1997  
 Prodi/Jurusan : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi  
 Fakultas : Fakultas Ilmu Keolahragaan  
 Judul : Profil Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang

Semarang, 11 Oktober 2018

Mengetahui,  
 Dosen Verifikasi

*[Signature]*  
 Martin Sudarmono, S.Pd, M.Pd.  
 NIP. 1988 0318 2014 04 1001

*[Signature]*

Nabila Elsafira Prisvega  
 NIM. 6101415060

Menyetujui,  
 Ketua Jurusan PJKR

*[Signature]*  
 Dr. Mugiyo Hartono  
 NIP. 1961 0903 1988 03 1002

*Catatan =  
 Dapat di teliti dengan  
 pendekatan analisis QKOT  
 15/10/2018*

## Lampiran 2

**SURAT PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING**

  
**UNNES**

**KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**  
Nomor: . . . /UN37.1.6/EP/2018  
Tentang  
**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR SEMESTER  
GASAL/GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**

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 29 November 2018


**MEMUTUSKAN**

Menetapkan :  
PERTAMA : Menunjuk dan menugaskan kepada:  
Nama : Dr. Tri Rustiadi, M.Kes.  
NIP : 196410231990021001  
Pangkat/Golongan : IV/a  
Jabatan Akademik : Lektor Kepala  
Sebagai Pembimbing  
Untuk membimbing mahasiswa penyusun skripsi/Tugas Akhir :  
Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Jurusan/Prodi : Jasmani Kes. & Rekreasi/PJKR  
Topik : Profil Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

DITETAPKAN DI : SEMARANG  
PADA TANGGAL : 30 November 2018  
DEKAN  
  
Prof. Dr. Tandiyo Rahayu, M.Pd  
NIP 196103201984032001

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

  
6101415060  
... FM-03-AKD-24/Rev. 00 ...

## Lampiran 3

**SURAT IJIN PENELITIAN**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**  
 Gedung Dekanat FIK Kampus UNNES Sekaran Gunungpati Semarang 50229  
 Telepon +6224-8508007, Faksimile +6224-8508007  
 Laman: <http://fik.unnes.ac.id>, surel: [fik@mail.unnes.ac.id](mailto:fik@mail.unnes.ac.id)

Nomor : B/10522/UN37.1.6/LT/2019 21 Juni 2019  
 Hal : Izin Penelitian

Yth. Pengelola Galaxy Futsal  
 Jalan Sukarno Hatta No. 188A , Tlogosari Kulon, Pedurungan, Kota Semarang

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
 NIM : 6101415060  
 Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1  
 Semester : Genap  
 Tahun akademik : 2018/2019  
 Judul : Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 22 Juni s.d 22 Juli 2019.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan:  
 Dekan FIK;  
 Universitas Negeri Semarang



Nomor Agenda Surat : 844 449 272 B

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2019-06-21 14:04:38)

## SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**  
Gedung Dekanat FIK Kampus UNNES Sekaran Gunungpati Semarang 50229  
Telepon +6224-8508007, Faksimile +6224-8508007  
Laman: <http://fik.unnes.ac.id>, surel: [fik@mail.unnes.ac.id](mailto:fik@mail.unnes.ac.id)

Nomor : B/10523/UN37.1.6/LT/2019 21 Juni 2019  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Pengelola Gor Sumber Waras  
Jalan Arteri Utara Yos Sudarso, Komplek Grand Marina, Kota Semarang

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1  
Semester : Genap  
Tahun akademik : 2018/2019  
Judul : Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 22 Juni s.d 22 Juli 2019.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan:  
Dekan FIK;  
Universitas Negeri Semarang



Nomor Agenda Surat : 434 427 004 6

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2019-06-21 14:05:11)



## SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**  
Gedung Dekanat FIK Kampus UNNES Sekaran Gunungpati Semarang 50229  
Telepon +6224-8508007, Faksimile +6224-8508007  
Laman: <http://fik.unnes.ac.id>, surel: [fik@mail.unnes.ac.id](mailto:fik@mail.unnes.ac.id)

Nomor : B/8786/UN37.1.6/LT/2019 16 Mei 2019  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Pemilik Metro Futsal Imam Bonjol  
Jalan Imam Bonjol No.47-49, Purwosari, Semarang Utara, Kota Semarang

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1  
Semester : Genap  
Tahun akademik : 2018/2019  
Judul : Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 20 Mei s.d 20 Juni 2019.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan:  
Dekan FIK;  
Universitas Negeri Semarang



Nomor Agenda Surat : 818 062 080 9

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2019-05-16 15:28:21)

## SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**  
Gedung Dekanat FIK Kampus UNNES Sekaran Gunungpati Semarang 50229  
Telepon +6224-8508007, Faksimile +6224-8508007  
Laman: <http://fik.unnes.ac.id>, surel: [fik@mail.unnes.ac.id](mailto:fik@mail.unnes.ac.id)

Nomor : B/8785/UN37.1.6/LT/2019 16 Mei 2019  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Pemilik Reham Futsal  
Jalan Mulawarman Selatan Raya No. 18B, Kramas, Tembalang, Kota Semarang

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1  
Semester : Genap  
Tahun akademik : 2018/2019  
Judul : Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 20 Mei s.d 20 Juni 2019.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan:  
Dekan FIK;  
Universitas Negeri Semarang



Nomor Agenda Surat : 565 845 581 6

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2019-05-16 15:27:54)

## SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**  
Gedung Dekanat FIK Kampus UNNES Sekaran Gunungpati Semarang 50229  
Telepon +6224-8508007, Faksimile +6224-8508007  
Laman: <http://fik.unnes.ac.id>, surel: [fik@mail.unnes.ac.id](mailto:fik@mail.unnes.ac.id)

Nomor : B/8765/UN37.1.6/LT/2019  
Hal : Izin Penelitian

16 Mei 2019

Yth. Pemilik Joucamp Futsal  
Jalan Suratmo, Manyaran, Semarang Barat, Kota Semarang

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1  
Semester : Genap  
Tahun akademik : 2018/2019  
Judul : Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 20 Mei s.d 20 Juni 2019.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan:  
Dekan FIK;  
Universitas Negeri Semarang



Nomor Agenda Surat : 962 801 680 9

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2019-05-16 15:26:53)

## SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**  
 Gedung Dekanat FIK Kampus UNNES Sekaran Gunungpati Semarang 50229  
 Telepon +6224-8508007, Faksimile +6224-8508007  
 Laman: <http://fik.unnes.ac.id>, surel: [fik@mail.unnes.ac.id](mailto:fik@mail.unnes.ac.id)

Nomor : B/8764/UN37.1.6/LT/2019  
 Hal : Izin Penelitian

16 Mei 2019

Yth. Pemilik Prima Futsal  
 Jalan Wonolopo, Mijen, Kota Semarang

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
 NIM : 6101415060  
 Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1  
 Semester : Genap  
 Tahun akademik : 2018/2019  
 Judul : Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 20 Mei s.d 20 Juni 2019.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan:  
 Dekan FIK;  
 Universitas Negeri Semarang



## SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**  
Gedung Dekanat FIK Kampus UNNES Sekaran Gunungpati Semarang 50229  
Telepon +6224-8508007, Faksimile +6224-8508007  
Laman: <http://fik.unnes.ac.id>, surel: [fik@mail.unnes.ac.id](mailto:fik@mail.unnes.ac.id)

Nomor : B/8787/UN37.1.6/LT/2019 16 Mei 2019  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Pemilik Metro Kertanegara Futsal  
Jalan Kertanegara Selatan II No.2, Pleburan, Semarang Selatan, Kota Semarang

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1  
Semester : Genap  
Tahun akademik : 2018/2019  
Judul : Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 20 Mei s.d 20 Juni 2019.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan:  
Dekan FIK;  
Universitas Negeri Semarang



Nomor Agenda Surat : 654 550 145 1

Sistem Informasi Surat Dinas - UNNES (2019-05-16 15:27:34)

## SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN**  
Gedung Dekanat FIK Kampus UNNES Sekaran Gunungpati Semarang 50229  
Telepon +6224-8508007, Faksimile +6224-8508007  
Laman: <http://fik.unnes.ac.id>, surel: [fik@mail.unnes.ac.id](mailto:fik@mail.unnes.ac.id)

Nomor : B/10707/UN37.1.6/LT/2019 25 Juni 2019  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Pengelola Fanny Futsal  
Jalan Soekarno Hatta No.212, Kel. Kalicari, Kec. Pedurungan, Kota Semarang

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Program Studi : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi, S1  
Semester : Genap  
Tahun akademik : 2018/2019  
Judul : Manajemen Bisnis Lapangan Futsal di Kota Semarang

Kami mohon yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan atau instansi yang Saudara pimpin, dengan alokasi waktu 26 Juni s.d 26 Juli 2019.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan:  
Dekan FIK;  
Universitas Negeri Semarang



## Lampiran 4

**SURAT KETERANGAN**  
**TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

**GALAXY FUTSAL**

Jalan Sukarno Hatta No. 188A, Tlogosari Kulon, Pedurungan, Kota Semarang

---

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tanto  
Jabatan : Pemilik Galaxy Futsal Kota Semarang

Selaku pihak informan atau yang diwawancarai, menyatakan bahwa :

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Semester : VIII  
Jurusan : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi (PJKR)  
Fakultas : Ilmu Keolahragaan  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Semarang

Benar-benar telah melakukan wawancara dalam penelitian skripsi yang berjudul  
"MANAJEMEN BISNIS LAPANGAN FUTSAL DI KOTA SEMARANG" pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 19 Juni 2019  
Tempat : Galaxy Futsal

Semarang, 19 Juni 2019

Informan,



Tanto

**SURAT KETERANGAN**  
**TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

**JOUCCAMP FUTSAL**

Jalan Suratmo, Manyaran, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fatimah Dewi Irawati  
Jabatan : Pemilik Jouccamp Futsal Kota Semarang

Selaku pihak informan atau yang diwawancarai, menyatakan bahwa :

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Semester : VIII  
Jurusan : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi (PJKR)  
Fakultas : Ilmu Keolahragaan  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Semarang

Benar-benar telah melakukan wawancara dalam penelitian skripsi yang berjudul  
"MANAJEMEN BISNIS LAPANGAN FUTSAL DI KOTA SEMARANG" pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 19 Juni 2019  
Tempat : Rumah Ibu Fatimah

Semarang, 19 Juni 2019

Informan,



Fatimah Dewi Irawati



**SURAT KETERANGAN**  
**TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

**METRO SPORT CENTER KERTANEGARA**  
Jalan Pleburan, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang

---

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cindrawan Margo  
Jabatan : Pengelola Metro Sport Center Kertanegara Kota Semarang

Selaku pihak informan atau yang diwawancarai, menyatakan bahwa :

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Semester : VIII  
Jurusan : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi (PJKR)  
Fakultas : Ilmu Keolahragaan  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Semarang

Benar-benar telah melakukan wawancara dalam penelitian skripsi yang berjudul  
"MANAJEMEN BISNIS LAPANGAN FUTSAL DI KOTA SEMARANG" pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 28 Mei 2019  
Tempat : Kantor Pusat Metro Kota Semarang

Semarang, 28 Mei 2019

Informan,



Cindrawan Margo

**SURAT KETERANGAN**  
**TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

**METRO SPORTS CENTER IMAM BONJOL**

Jalan Imam Bonjol No. 47-49, Kelurahan Puwosari, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cindrawan Margo  
Jabatan : Pengelola Metro Sports Center Imam Bonjol Kota Semarang

Selaku pihak informan atau yang diwawancarai, menyatakan bahwa :

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Semester : VIII  
Jurusan : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi (PJKR)  
Fakultas : Ilmu Keolahragaan  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Semarang

Benar-benar telah melakukan wawancara dalam penelitian skripsi yang berjudul  
"MANAJEMEN BISNIS LAPANGAN FUTSAL DI KOTA SEMARANG" pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 28 Mei 2019  
Tempat : Kantor Pusat Metro Kota Semarang

Semarang, 28 Mei 2019

Informan,



Cindrawan Margo

**SURAT KETERANGAN**  
**TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

**SUMBER WARAS**

Jalan Arteri Utara Yos Sudarso, Komplek Grand Marina, Kota Semarang

---

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Dedy Ariyanto  
Jabatan : Pengelola Sumber Waras Kota Semarang

Selaku pihak informan atau yang diwawancarai, menyatakan bahwa :

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Semester : VIII  
Jurusan : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi (PJKR)  
Fakultas : Ilmu Keolahragaan  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Semarang

Benar-benar telah melakukan wawancara dalam penelitian skripsi yang berjudul "MANAJEMEN BISNIS LAPANGAN FUTSAL DI KOTA SEMARANG" pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 28 Mei 2019  
Tempat : Sumber Waras Kota Semarang

Semarang, 31 Mei 2019

Informan,



Eka Dedy Ariyanto

**SURAT KETERANGAN**  
**TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

**PRIMA FUTSAL**

**Jalan Wonolopo, Kecamatan Mijen, Kota Semarang**

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reza Hari Darmawan  
Jabatan : Pemilik (*owner*) Prima Futsal Kota Semarang

Selaku pihak informan atau yang diwawancarai, menyatakan bahwa :



Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Semester : VIII  
Jurusan : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi (PJKR)  
Fakultas : Ilmu Keolahragaan  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Semarang

Benar-benar telah melakukan wawancara dalam penelitian skripsi yang berjudul  
"MANAJEMEN BISNIS LAPANGAN FUTSAL DI KOTA SEMARANG" pada :

Hari : Jumat  
Tanggal : 31 Mei 2019  
Tempat : Prima Futsal Kota Semarang

Semarang, 31 Mei 2019

Informan,

  
  
Jl. Wonolopo Barat RT. 013  
Mijen Semarang

Reza Hari Darmawan

**SURAT KETERANGAN**  
**TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

**FANNY FUTSAL STADIUM**

Jalan Soekarno Hatta No. 212, Kelurahan Kalicari, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang

---

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tanto  
Jabatan : Pemilik (*owner*) Fanny Futsal Stadium Kota Semarang

Selaku pihak informan atau yang diwawancarai, menyatakan bahwa :

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Semester : VIII  
Jurusan : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi (PJKR)  
Fakultas : Ilmu Keolahragaan  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Semarang

Benar-benar telah melakukan wawancara dalam penelitian skripsi yang berjudul  
"MANAJEMEN BISNIS LAPANGAN FUTSAL DI KOTA SEMARANG" pada :

Hari : Jumat  
Tanggal : 28 Juni 2019  
Tempat : Fanny Futsal Stadium

Semarang, 28 Juni 2019

Informan,

  
Tanto

**SURAT KETERANGAN**  
**TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

**REHAM FUTSAL**

Jalan Mulawarman Selatan Raya No. 18B, Kelurahan Kramas, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Setyo Rahayu  
Jabatan : Pemilik Reham Futsal Kota Semarang

Selaku pihak informan atau yang diwawancarai, menyatakan bahwa :

Nama : Nabila Elsafira Prisvega  
NIM : 6101415060  
Semester : VIII  
Jurusan : Pendidikan Jasmani, Kesehatan, dan Rekreasi (PJKR)  
Fakultas : Ilmu Keolahragaan  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Semarang

Benar-benar telah melakukan wawancara dalam penelitian skripsi yang berjudul  
"MANAJEMEN BISNIS LAPANGAN FUTSAL DI KOTA SEMARANG" pada :

Hari : Sabtu  
Tanggal : 15 Juni 2019  
Tempat : Reham Futsal

Semarang, 15 Juni 2019

Informan,



Sri Setyo Rahayu

## Lampiran 5

**MATRIKS PENGUMPULAN DATA**

| No | Indikator                               | Sub Indikator                       | Metode Pengumpulan Data |   |       |     | Sumber Data                                     |
|----|-----------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|---|-------|-----|-------------------------------------------------|
|    |                                         |                                     | OP                      | W | P.Dok | Dok |                                                 |
| 1. | Perencanaan atau <i>planning</i>        | Tujuan                              | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Strategi                            | √                       | √ | √     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Sasaran                             | √                       | √ | √     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Sumber Daya Manusia                 | √                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Pelaksanaan Rencana                 | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Dana                                | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    | Pengorganisasian atau <i>organizing</i> | Penyusunan                          | -                       | √ | √     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Tugas – tugas                       | √                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Pengembangan dan pemeliharaan       | √                       | √ | √     | √   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Tanggung jawab                      | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Monitoring (koordinasi)             | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    | Penggerak atau <i>actuating</i>         | Usaha                               | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Cara (teknik dan metode)            | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Motivasi                            | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    | Pengawasan atau <i>controlling</i>      | Pemantauan                          | √                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Koreksi                             | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Pengamatan dan pengecekan           | √                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Perbandingan kinerja dengan standar | √                       | √ | -     | √   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |
|    |                                         | Perbaikan                           | -                       | √ | -     | -   | Pemilik, pengelola, pelanggan ( <i>member</i> ) |

## Lampiran 6



**MATRIK PENGAMATAN**

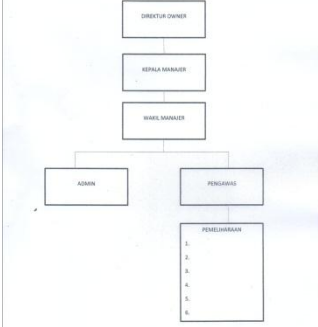

| <b>Indikator</b>                        | <b>Sub Indikator</b>                | <b>Hal yang diamati</b>                                                                                                                 | <b>Ya</b> | <b>Tidak</b> |
|-----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| Perencanaan atau <i>planning</i>        | Strategi                            | Melakukan strategi dilihat dari fasilitas, promosi, dan lain-lain                                                                       | √         |              |
|                                         | Sasaran                             | Peminat dari lapangan futsal tersebut                                                                                                   | √         |              |
|                                         | Sumber Daya Manusia                 | Pelayanan karyawan atau pegawai baik                                                                                                    | √         |              |
| Pengorganisasian atau <i>organizing</i> | Tugas – tugas                       | Karyawan atau pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan jabatannya                                                                       | √         |              |
|                                         | Pengembangan dan pemeliharaan       | Menciptakan inovasi baru                                                                                                                |           | √            |
|                                         |                                     | Rutin dalam pemeliharaan lapangan futsal                                                                                                | √         |              |
| Pengawasan atau <i>controlling</i>      | Pemantauan                          | Pemilik atau pengelola melakukan pemantauan secara rutin terhadap kinerja karyawan atau pegawai, pelanggan, dan kondisi lapangan futsal | √         |              |
|                                         | Pengamatan dan pengecekan           | Pengecekan lapangan futsal setiap sebelum atau sesudah pemakaian                                                                        | √         |              |
|                                         | Perbandingan kinerja dengan standar | Kondisi lapangan futsal baik                                                                                                            | √         |              |
|                                         |                                     | Kondisi sarana dan prasarana futsal baik                                                                                                | √         |              |




## Lampiran 7

## Matrik Dokumentasi

| Sub Indikator | Hal yang didokumentasikan                  | Ada |       | Dokumentasi                                                                          |
|---------------|--------------------------------------------|-----|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|               |                                            | Ya  | Tidak |                                                                                      |
| Strategi      | Pemilik lapangan futsal melakukan strategi | √   |       |   |
| Sasaran       | Banyaknya pelanggan yang menjadi member    | √   |       |  |

|                               |                                                 |   |   |                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|-------------------------------------------------|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Penyusunan                    | Struktur organisasi dari lapangan futsal        | √ |   | <p style="text-align: center;">STRUKTUR ORGANISASI REHAM FUTSAL</p>  |
| Pengembangan dan pemeliharaan | Pengembangan inovasi baru untuk lapangan futsal |   | √ |                                                                                                                                                         |
|                               | Kondisi hasil pemeliharaan lapangan futsal      | √ |   |                                                                     |

|                                            |                                                                   |          |                                                                                     |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Perbandingan kinerja dengan standar</p> | <p>Standar kualitas lapangan yang dipasang oleh tiap lapangan</p> | <p>√</p> |  |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## Lampiran 8

**PEDOMAN WAWANCARA PEMILIK (OWNER)****MANAJEMEN BISNIS LAPANGAN FUTSAL****DI KOTA SEMARANG TAHUN 2019**

Nama : Sri Setyo Rahayu

Umur : 43 tahun

Alamat : Mulawarman, Semarang

Waktu Wawancara : Sabtu, 15 Juni 2019 (11.00 WIB)

Lokasi Wawancara : Reham Futsal

| No | Indikator                        | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Perencanaan atau <i>Planning</i> | <p>1. Dengan adanya lapangan futsal ini. Kapan tempat lapangan futsal ini dibangun?</p> <p>Apa tujuan Anda mendirikan lapangan futsal?</p> <p>Apa yang membuat anda tertarik lebih memilih untuk mendirikan lapangan futsal?</p> <p>Apakah pendirian bisnis lapangan futsal ini, menjadi satu – satunya penghasilan Anda?</p> | <p>1. Sudah hampir jalan 2 tahun ini</p> <p>- Saya asli boyolali, disana saya bangun futsal juga disana responnya bagus, lalu saya bangun daerah sini yang lokasinya banyak mahasiswa/universitas sekitaran sini. Dilain sisi Bapak dan anak saya suka olahraga futsal juga. Jadi untuk aset gitu mbak</p> <p>- Saya wirausaha lewat usaha ini</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>Apakah ada pekerjaan lainnya, sehingga lapangan futsal ini menjadi penghasilan tambahan atau investasi anda?</p> <p>2. Dalam mendirikan lapangan futsal tentunya membutuhkan strategi dalam pengelolaan lapangan futsal yang baik agar berjalan sesuai rencana.</p> <p>Apa keunggulan yang ditawarkan lapangan futsal disini?</p> <p>Bagaimana strategi Anda agar lapangan futsal disini dapat bersaing dengan lapangan futsal lainnya ?</p> <p>Bagaimana sistem pemesanan lapangan di tempat ini?</p> <p>Apa saja peraturan yang ditetapkan dalam penyewaan lapangan futsal ini?</p> <p>Apa yang membedakan antara pelanggan biasa dengan member?</p> <p>3. Mendirikan lapangan futsal pasti mempunyai sasaran yang ingin</p> | <p>2. Dari parkitan yang luas, tempatnya strategis dekat dengan kampus, tidak bising juga, kemudian fasilitasnya lengkap, terus disini walaupun hanya ada 2 lapangan, aslinya ada satu lapangan lagi tapi kita gunakan untuk lahan pemanasan, untuk olahraga lain dan lain-lain, kita fasilitasi speaker, tempat nobar, wifi. Ya kita lebih mengedepankan fasilitas sama pelayanannya sih mbak</p> <p>- Strateginya di pemasaran, mulai dari sosmed, awal dulu kita juga menyebarkan selebaran, terus kita kerjasama dengan pihak instansi jadi member ada potongan harga khusus, terus kita mengalami penurunan itu pada saat bulan puasa jadi kita mengadakan promo dengan sekolah dan lembaga dengan menggunakan paket</p> <p>- Bisa via telepon dan langsung kesini, tapi kita lebih mengutamakan yang kesini</p> <p>- Peraturan sama semua ya, tidak</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>dicapai secara maksimal.</p> <p>Bagaimana cara Anda dalam mempromosikan lapangan futsal agar dikenal oleh masyarakat luas?</p> <p>Berapa target jumlah pelanggan yang menyewa lapangan futsal setiap harinya?</p> <p>Dan berapa target pemasukkan setiap harinya?</p> <p>4. Darimana Anda mengetahui tentang ilmu bisnis sebelumnya, sebelum mendirikan lapangan futsal ?</p> <p>Bagaimana awal mula Anda merekrut karyawan sebelumnya ? Adakah kriteria khusus untuk perekrutan karyawan?</p> <p>Apakah ada orientasi atau latihan untuk karyawan sebelumnya?</p> <p>5. Bentuk apa saja kegiatan yang diadakan agar lapangan futsal ini dikenal oleh masyarakat luas?</p> <p>Bagaimana prosedur yang ditetapkan dalam mengadakan</p> | <p>membawa makanan dan minuman dari luar, terus membawa hewan, dan merokok</p> <p>- Untuk member itu ada potongan 10% kita kasih free minuman botol gitu</p> <p>3. Sama dengan strategi</p> <p>- Ada sistem targe bulanan, dalam satu hari harus digunakan paling tidak 12 jam, minimal ya 8 – 10 jam</p> <p>4. Kalau itu dari temen, sama anak juga jadi belajar dari situ</p> <p>- Tidak ada kriteria</p> <p>- Ada mbak, kita kan ada kepala, manajer dan lain-lain kita saling membantu untuk memberika <i>training</i> sekitar beberapa hari</p> <p>5. Kegiatan ada sih tapi kita melakukan kerjasama sama pihak luar jadi, yang mengadakan luar kita memfasilitasi dan memberikan pengumuman.</p> |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                         | <p>kegiatan ditempat ini?</p> <p>6. Dari mana sumber dana yang didapatkan untuk mendirikan lapangan futsal ini?</p> <p>Untuk apa saja dana yang dikeluarkan dalam mendirikan lapangan futsal?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>6. Kita dari tabungan sama hasil usaha yang di Boyolali ya</p> <p>- Hasilnya kita pilah-pilah, ya untuk gaji karyawan, untuk pemeliharannya juga, dan tabungan sendiri seperti itu</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2 | <p>Pengorganisa<br/>sian atau<br/><i>Organizing</i></p> | <p>1. Setelah mendirikan lapangan futsal tentunya memerlukan penyusunan, baik penyusunan kegiatan ataupun karyawan.</p> <p>Bagaimana struktur organisasi yang dibentuk untuk mengelola lapangan futsal ini?</p> <p>Bagaimana penyusunan kegiatan yang diadakan dilapangan futsal ini agar dikenal masyarakat luas?</p> <p>2. Apa saja tugas-tugas atau <i>job deskription</i> yang diberikan oleh masing - masing karyawan?</p> <p>Karyawan bekerja dari jam berapa sampai jam berapa?</p> <p>Apakah karyawan disini sudah melaksanakan tugasnya masing</p> | <p>1. Ada struktur organisasinya, jadi ada direktur owner, ada kepala manajer, ada wakil, pengawas, admin, dan pemeliharaan</p> <p>2. Kalau kepalanya kan untuk mengkoordinir kondisi lapangan dan karyawan, terus administrasi sendiri pembagian pembayaran, mengontrol keluar masuk barang juga, pemeliharaan lebih ke <i>maintenance</i> intentaris barang sama kebersihannya</p> <p>- Jam kerjanya jam 08.00 sampai jam 16.00 dan jam 16.00 sampai selesai gitu</p> <p>- Sudah baik</p> |

|   |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                   | <p>– masing dengan baik?</p> <p>3. Inovasi – inovasi apakah yang Anda kembangkan baik informasi, kegiatan, material, pemasaran dan lain - lain agar lapangan ini dapat dikenal dan menarik masyarakat luas ?</p> <p>Bagaimana cara Anda dalam mengembangkan informasi agar lapangan futsal ini dapat dikenal masyarakat luas dan dapat bersaing dengan lapangan lain ?</p> <p>4. Adakah kendala – kendala yang dialami? Bagaimana anda menyikapi hal tersebut ?</p> <p>5. Dalam struktur organisasi, pemilik dan seluruh karyawan membutuhkan koordinasi.</p> <p>Bagaimana bentuk koordinasi yang dilakukan?</p> <p>Lalu berapa kali koordinasi tersebut dilakukan?</p> | <p>4. Dari segi keamanan ya mbak, tapi ya Alhamdulillah kita sudah kerjasama sama pihak sini, jadi sekarang ya aman sekarang, kalau karyawan tidak ada, kalau pelanggan juga tidak ada</p> <p>5. Setiap bulan 2 kali kita adakan rapat, jadi kita mengkoreksi satu-satu kalau ada permasalahan atau keluhan</p> |
| 3 | Penggerakan atau <i>Acuanting</i> | <p>1. Bagaimana usaha Anda agar karyawan bekerja dengan tugasnya masing – masing</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>1. Lebih kita anggap keluarga jadi santai</p>                                                                                                                                                                                                                                                                |



|   |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                              |
|---|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                    | <p>dengan baik?</p> <p>2. Sebagai pemilik (<i>owner</i>) harus dapat menjaga keharmonisan terhadap bawahannya atau karyawannya. Bagaimana usaha Anda dalam menjaga keharmonisan dengan karyawan?</p> <p>Dengan cara apakah ketika Anda menggerakkan bawahan atau karyawan anda, apakah otoriter? demokratis? Atau lainnya?</p> <p>3. Sebagai pemilik atau owner bagaimana cara Anda untuk memotivasi bawahan atau karyawan anda agar menjalankan pekerjaannya atau tugasnya secara maksimal ?</p> <p>Apakah Anda memberikan penghargaan khusus untuk karyawan?</p> | <p>2. Ya seperti tadi ketika ada permasalahan, kendala, keluhan kesah kita ngomong bareng – bareng memikirkan jalan keluar bersama</p> <p>3. Lewat ada bonus untuk setiap targetnya mbak</p> |
| 4 | Pengawasan atau <i>Controlling</i> | <p>1. Pemantauan biasanya dilakukan oleh pemilik (<i>owner</i>) kepada karyawan atau bawahannya.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>1. Setiap hari ya mbak</p> <p>- Ada setiap harinya</p>                                                                                                                                    |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>Berapa kali Anda melakukan pemantauan?</p> <p>Apakah ada catatan untuk laporan kegiatan, pemasukkan, dan pengeluaran yang ada disetiap harinya?</p> <p>2. Bagaimana cara Anda menilai kinerja dari karyawan Anda ?</p> <p>Lalu menurut Anda apakah kinerja karyawan Anda saat ini sudah berjalan tugasnya dengan baik ?</p> <p>3. Agar fasilitas, sarana dan prasarana tetap terjaga, serta pelayanannya dibutuhkan perawatan dan pengembangan dari segi sarana dan prasarana dan pengembangan pelayanana dan pemasaran. Bagaimana cara Anda dalam memberikan fasilitas, sarana dan prasarana yang baik agar pelanggan puas ?</p> <p>Lalu kesediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang ada sudah cukup memadai pelanggan yang</p> | <p>2. Dari setiap harinya saya memantau kesini mbak sudah menjalankan sesuai tugasnya dengan baik atau belum. Sudah baik menurut saya</p> <p>3. Dari pengalaman yang sudah ada untuk <i>maintenance</i> kita sudah <i>training</i> terlebih dahulu ya. Pokoknya kita lebih mengedepankan fasilitasnya sehingga Alhamdulillah hingga sekarang pelanggan puas</p> <p>4. Dari hasil kepuasan pelanggan dan testimoni yang sudah ada, ya disini sudah standar mbak</p> <p>5. Kalau posisi ada kerusakan, kita langsung perbaiki gitu mbak, jadi tidak kita diamkan terus, nanti akan lebih rusak lagi</p> <p>- Target kita berlakukan tahun ini ya mbak, saya perkirakan kita mencapai target sudah 3 kali</p> <p>- Dari segi lapangan jaringnya setiap hari kita perbaiki dan melakukan</p> |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                   |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  |  | <p>ada, sehingga pelanggan sudah merasa puas ?</p> <p>Jika ada laporan dari karyawan Anda mengenai kerusakan dalam fasilitas sarana dan prasarana yang ada, apa yang Anda lakukan ?</p> <p>4. Apakah fasilitas, sarana, dan prasarana disini sudah memenuhi standar?</p> <p>Ketika mendirikan lapangan futsal pasti sudah mempunyai target diawal. Apakah target banyaknya pelanggan sejauh ini sudah mencapai target?</p> <p>Apakah kegiatan yang telah direncanakan telah mencapai target ?</p> <p>5. Dari target banyaknya jumlah pelanggan belum mencapai target, kegiatan yang kurang maksimal, fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada belum memberikan kepuasan pelanggan.</p> | <p>perawatan, selain itu sudah cukup sih mbak</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                        |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>Apa yang akan Anda lakukan untuk memperbaikinya ?</p> <p>Apa saja menurut Anda yang perlu diperbaiki untuk lapangan futsal ini?</p> |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**PEDOMAN WAWANCARA PENGELOLA**  
**MANAJEMEN BISNIS LAPANGAN FUTSAL**  
**DI KOTA SEMARANG TAHUN 2019**

---

Nama : Iwan

Umur : 40 tahun

Alamat : Karanganyar, Solo

Waktu Wawancara : Sabtu, 15 Juni 2019 (12.30 WIB)

Lokasi Wawancara : Reham Futsal

| No | Indikator                        | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Jawaban                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Perencanaan atau <i>Planning</i> | <p>1. Pada saat ini olahraga futsal sangat diminati masyarakat, sehingga tidak heran banyak pengusaha yang tertarik untuk membuka bisnis mendirikan lapangan futsal.</p> <p>Apa pendapat Anda terhadap pengusaha yang mendirikan lapangan futsal?</p> <p>Jika usaha lapangan futsal dijadikan lahan bisnis apakah Anda setuju?</p> | <p>1. Setuju, karena Indonesia penggemar sepakbola, apalagi jaman sekarang susah mencari lahan lah futsal menjadi alternatifnya. menjanjikan di Kota Semarang banyak peminatnya, apalagi disekitar Reham Futsal ini dikelilingi kampus, instansi, dan warga sekitar. Jadi cukup menjanjikan</p> <p>2. Kita lebih ke pelayanan, terus</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>2. Apa saja keunggulan lapangan futsal ini sehingga dapat bersaing dengan lapangan lain? Bagaimana strateginya agar lapangan futsal ini dapat bersaing dengan lapangan lain? Bagaimana cara sistem pemesanan lapangan? Apa saja peraturan yang ditetapkan dalam penyewaan tempat ini? Apa yang membedakan antara pelanggan biasa dengan member?</p> <p>3. Dalam mengelola pastinya mempunyai sasaran yang ingin dicapai secara maksimal. Bagaimana cara mempromosikan lapangan futsal ini agar dikenal oleh masyarakat luas?</p> <p>4. Berapa lama anda bekerja disini? Bagaimana cara saat perekrutan karyawan disini?</p> | <p>fasilitas standar disini kamar mandi, ruang ganti, mushola. Keunggulannya kebersihan, kualitas lapangan kita standar sea games tahun 2005 di Jakarta dari ukuran, bahan dan lain-lain bahannya <i>interlock</i> jadi peluangnya kecil terjadi cedera. Kami juga mempunyai mou dengan warga sekitar ketika terjadi gangguan seperti berisik dan lain-lain agar menghindari keributan dengan warga sekitar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem pemesanannya lewat telapon dan datang langsung</li> <li>- Beda ya kalo member kita potong harga sewanya tidak perlu dp dahulu, perjam 10 ribu, sewa gratis rompi, dapat air mineral juga, kalau pelanggan biasa harga normal tanpa fasilitas seperti member, dan harus dp terlebih dahulu</li> </ul> <p>3. Karena disini dekat universitas saya mengelilingi kampus, karena member disini banyak mahasiswa</p> |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>Apakah ada orientasi atau latihan sebelumnya?</p> <p>5. Apa saja bentuk kegiatan agar lapangan futsal ini dapat dikenal oleh masyarakat luas?</p> <p>Untuk keperluan apa saja dana yang diperoleh dari penyewaan lapangan futsal ini?</p> | <p>lah kita memanfaatkan perkumpulannya, teman jurusannya, saya masuk kesana dan memberikan promo, kerjasama juga dengan guru olahraga di sekolah.</p> <p>Terus kita mengadakan promo saat bulan-bulan sepi yaitu saat bulan puasa dan libur semester kuliah Oktober sampai Januari dengan cara kita mengadakan harga promo mengambil jam-jam yang tidak menggunakan listrik.</p> <p>4. Selama lapangan ini dibuka mbak - Ada dulu, tetapi saya juga sudah mengikuti kegiatan pelatihan dan seminar jadi sudah tau, tetapi untuk karyawan lain ada training dua hari atau tiga hari</p> <p>5. Reham sendiri belum cuma kita kerjasama, kami hanya memfasilitasi tempat kepengurusannya dari djarum, seterusnya kebanyakan dari pihak luar yang mengadakan disini</p> |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>bukan hanya turnamen ada pengajian, ospek, ekstrakurikuler dan lain-lain karena lahan kita yang luas.</p> <p>- Seluruh pemasukkan kotor dari langsung diberikan <i>owner</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2 | <p>Pengorganisasian atau <i>Organizing</i></p> | <p>1. Dalam mengelola lapangan futsal perlu adanya penyusunan struktur organisasi, kegiatan, keuangan, dan lain – lain.</p> <p>Bagaimana struktur organisasi yang dibentuk untuk mengelola lapangan futsal ini?</p> <p>Dan apakah personil (struktur organisasi) yang ada ini sudah cukup untuk mengembangkan lapangan futsal ini?</p> <p>Lalu apakah kegiatan – kegiatan yang ada di lapangan futsal ini, adakah inovasi – inovasi yang dibuat agar lapangan ini dikenal oleh masyarakat luas?</p> <p>2. Secara spesifik apakah tugas atau <i>job description</i> Anda</p> | <p>1. Ada tim sekitar 6 orang dibagi 2 <i>shift</i>. Dan selalu menutupi kekurangan masing-masing</p> <p>2. Lebih bertanggung jawab di keuangan, dan memantau karyawan lainnya.</p> <p>3. Memanfaatkan media sosial untuk promosi dan lain-lain</p> <p>4. Kendalanya ya kalau ada yang <i>booking</i> setelah itu <i>dicancel</i> dadakan jadi kita nombok jadi kita antisipasi dengan kita kasih penjelasan pertamanya supaya tidak terjadi, ada lagi seperti ada jam bentrok dari pihak kami <i>miss</i> jadi harus ada penjelasan dengan antar <i>shift</i>.</p> |



|   |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                   | <p>disini?</p> <p>Anda bekerja dari jam berapa hingga jam berapa?</p> <p>3. Bagaimana cara Anda sebagai pengelola mengembangkan inovasi – inovasi baik informasi, kegiatan, material, pemasaran, dan lain – lain agar lapangan futsal ini dikenal dan menarik oleh masyarakat luas?</p> <p>4. Bagaimana usaha dalam menyikapi kendala – kendala yang dihadapi?</p> <p>5. Dalam mengelola dibutuhkan koordinasi dengan karyawan lainnya.</p> <p>Apa bentuk koordinasi antar struktur organisasi?</p> <p>Dan berapa kali koordinasi dilaksanakan?</p> | <p>Kalaupun mati listrik ya kita punya genset</p> <p>5. Koordinasi dilakukan setiap hari dengan tatap muka, dan setiap sebulan sekali melakukan rapat untuk evaluasi.</p>      |
| 3 | Penggerakan atau <i>Acuanting</i> | <p>1. Seorang pengelola terhadap pemilik (<i>owner</i>) dan karyawan lain harus bisa menjaga keharmonisan agar dapat bekerja dengan baik.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>1. Pemilik sudah menganggap kami karyawan seperti keluarga, dengan selalu memberikan perhatian, dan selalu ada waktu untuk berkumpul bersama dan terkadang <i>owner</i></p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>Apa usaha Anda dalam menjaga keharmonisan pemilik (<i>owner</i>) dan karyawan lain?</p> <p>Bagaimana usaha agar dapat bekerja sesuai yang diharapkan pemilik (<i>owner</i>)?</p> <p>2. Pemilik (<i>owner</i>) dalam menggerakkan anda apakah sering menggunakan cara kasar (otoriter)?</p> <p>Kalau tidak cara apa yang sering digunakan dalam menggerakkan Anda?</p> <p>Apakah pemilik (<i>owner</i>) sering menilai dan memberi masukan kepada Anda?</p> <p>3. Pemilik (<i>owner</i>) dalam menggerakkan anda tentunya menggunakan cara – cara tertentu agar dapat bekerja dengan maksimal.</p> <p>Bagaimana cara anda pihak pemilik (<i>owner</i>) memotivasi Anda agar bekerja dengan suasana menyenangkan?</p> | <p>keliling mengunjungi kampung halaman karyawan untuk silaturahmi.</p> <p>2. Tidak, baik dan lebih fleksibel</p> <p>3. <i>Owner</i> memiliki pegangan agama yang kuat, dan dari awal mencari karyawan yang seiman. Sehingga dalam berbicara dan memberikan motivasi dapat sejalan. Pihak pemilik memberika <i>reward</i> yaitu memberangkatkan umroh bagi yang sudah lama berkerja, kinerja baik, kejujuran baik, dan ibadahnya yang baik. Dan yang lainnya ada <i>reward</i> untuk karyawan teladan akan diberikan bonus.</p> |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                    | Apakah ada penghargaan khusus untuk karyawan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4 | Pengawasan atau <i>Controlling</i> | <p>1. Apakah pemasukan dan pengeluaran dana untuk keperluan fasilitas dan lainnya lapangan futsal memiliki catatan untuk laporan?</p> <p>2. Apakah ada pengecekan sarana dan prasarana lapangan futsal setiap sebelum digunakan maupun setelah digunakan? Apakah Anda pernah mendapatkan komplain dari pelanggan? Bagaimanakah Anda menanggapi dari komplain tersebut? Menurut Anda apakah pengelolaan lapangan futsal disini sudah baik?</p> <p>3. Apakah fasilitas sarana dan prasarana disini sudah memenuhi standart? Bagaimana cara Anda memberikan fasilitas, sarana dan prasarana yang baik agar</p> | <p>1. Ada catatan setiap harinya</p> <p>2. Setiap hari di, setiap pagi setelah digunakan malamnya dan akan digunakan siangnya, selalu melakukan pengecekan dari lapangan, jaring, dan lain-lain. Untuk kerusakan yang parah akan memanggil pihak pemelihara.</p> <p>- sudah baik</p> <p>3. Selama ini pelanggan merasakan puas dan untuk merawat lapangan dengan membersihkan setiap hari dan selalu cek jika ada kerusakan, lalu diperbaiki supaya tidak menjadi semakin parah.</p> <p>4. Sejauh ini respon dari member sangat baik dan puas.</p> <p>- Sudah cukup menurut saya</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>pelanggan puas?</p> <p>Bagaimana cara merawat perlengkapan sarana dan prasarana dalam kegiatan futsal?</p> <p>4. Menurut Anda sejauh ini bagaimana minat member terhadap fasilitas, sarana dan prasarana maupun pelayanan lapangan futsal?</p> <p>Bagaimana proses tindakan atau perbaikan apabila jumlah banyaknya pelanggan yang semula direncanakan belum tercapai?</p> |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## PEDOMAN WAWANCARA PELANGGAN ATAU KONSUMEN

### MANAJEMEN BISNIS LAPANGAN FUTSAL

#### DI KOTA SEMARANG TAHUN 2019

Nama : Farukh

Umur : 18 tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Sriwijaya, Semarang

Waktu Wawancara : Sabtu, 22 Juni 2019 (21.00 WIB)

Lokasi Wawancara : Reham Futsal

| No | Indikator                        | Sub Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Pertanyaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Perencanaan atau <i>Planning</i> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Olahraga futsal dijamin sekarang ini sedang digemari oleh masyarakat. Apakah Anda setuju, jika lapangan futsal dijadikan sebagai lahan bisnis?</li> <li>2. Sebagai konsumen lapangan futsal tentunya memilih tempat dengan fasilitas yang memadai. Lalu bagaimana pendapat Anda tentang pengadaan fasilitas, sarana, dan prasarana lapangan</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut saya setuju, tepat sih, karena lapangan futsal walaupun modal awalnya gede, tapi kan setelah itu pengeluarannya kecil hanya dilistriki gitu</li> <li>2. Bagus sih fasilitasnya lengkap dari pada yang lain</li> <li>3. Tau dari sini karena kontrakan teman saya dekat sini</li> </ol> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>futsal disini?</p> <p>3. Sebelum Anda menentukan tempat untuk bermain futsal, pastinya anda sudah mengetahui dahulu tempat atau lokasinya</p> <p>Dari mana anda tahu tempat ini?</p> <p>Apa yang membuat anda tertarik untuk menyewa lapangan disini?.</p> <p>Menurut Anda apakah adanya lapangan futsal ini sudah diketahui oleh masyarakat luas?</p> <p>4. Menurut Anda apakah pelayanan yang diberikan sudah baik?</p> <p>5. Bagaimana pendapat Anda mengenai kegiatan yang diadakan oleh pengelola lapangan futsal ini?</p> <p>6. Selama Anda menyewa lapangan futsal disini tentunya Anda mengeluarkan uang.</p> <p>Apakah dengan membayar harga sewa dengan jumlah sekian Anda merasa keberatan?</p> <p>Apakah biaya sewa yang dikeluarkan</p> | <p>- Fasilitasnya lebih bagus sih daripada tempat lainnya yang penting nyaman dulu sih</p> <p>4. Pelayanannya dibilang bagus tidak, buruk juga tidak. Menurut saya kalau bisa karyawan kalau bisa aktif sama pelanggan tidak cuek-cuekkan. Tadi sempet mau <i>booking</i> sempet dicuekkin ditinggal telepon gitu</p> <p>5. Kurang tau</p> <p>6. Kalau menurut saya sebanding, walaupun lebih mahal dari pada tempat lainnya, tapi masih menang sini sih buat kenyamanan dan fasilitasnya</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

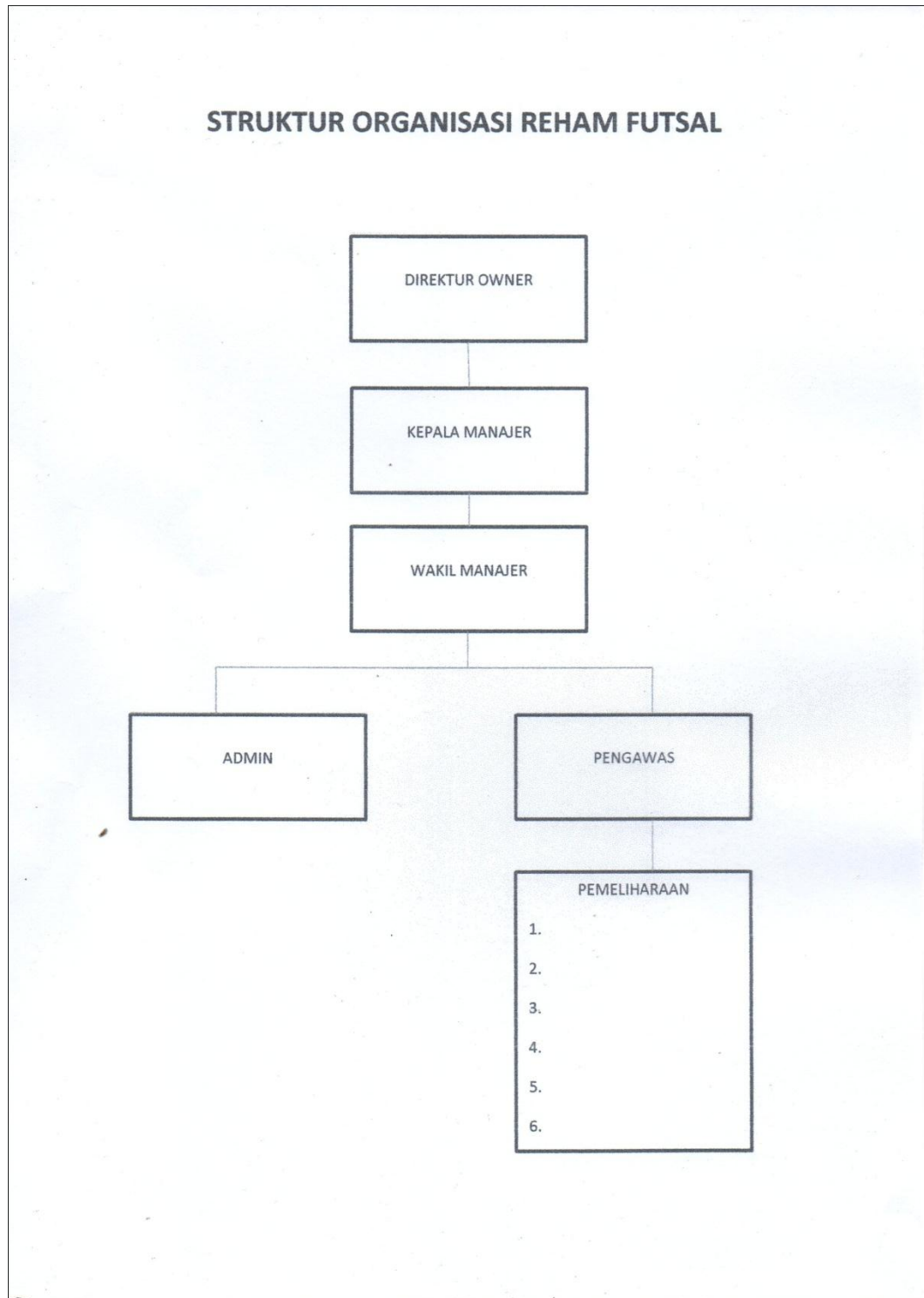
|   |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                | sebanding dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2 | Pengorganisasi<br>an atau<br><i>Organizing</i> | <p>1. Menurut anda apakah susunan struktur oraganisasi disini sudah memenuhi standar ?</p> <p>Menurut Anda, apakah jadwal Anda menyewa, waktu memulai dan selesai tepat waktu, sehingga tidak berbenturan dengan jadwal pelanggan lain?</p> <p>2. Pelanggan merupakan tamu atau raja, pendapat Anda apakah karyawan yang ada sudah memenuhi tugasnya masing - masing dalam melayani pelanggan dengan baik?</p> <p>3. Menurut Anda apakah lapangan futsal ini memberikan inovasi – inovasi baik kegiatan, material, pemasaran, informasi dan lain - lain untuk menarik konsumen ?</p> <p>4. Apakah Anda pernah mengalami kesalahan teknis yang diakibatkan oleh pihak karyawan?</p> | <p>1. Kurang tau</p> <p>- Sekarang ini lagi ngalamin, waktunya molor gitu</p> <p>3. Kurang tau mbak</p> <p>4. Sekarang ini lagi kesalahan teknis sih jadi kita main ini molor jam nya. Jadi kitanya kelamaan aja sih</p> <p>5. Belum pernah</p> <p>- Belum pernah</p> |

|   |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                        |
|---|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                    | <p>Jika pernah apa bentuk tanggung jawab yang diberikan?</p> <p>5. Terkait adanya pelayanan, fasilitas, sarana dan prasarana yang ada sekiranya membuat anda kurang nyaman.</p> <p>Apakah Anda sudah pernah mengkomunikasikan hal tersebut kepada pihak karyawan lapangan futsal ini? apa tanggapannya?</p> <p>Dan apakah pernahkah karyawan lapangan futsal pernah menanyakan kepada Anda mengenai pengelolaan lapangan futsal ini ?</p> |                                                                                                        |
| 3 | Penggerakan atau <i>Acuanting</i>  | <p>1. Sebagai pelanggan, apakah pengelolaan yang dilakukan sudah baik?</p> <p>2. Apakah pengelolaan yang dilakukan sudah tepat?</p> <p>Jika belum, menurut Anda bagaimana cara mengelola yang baik sehingga sesuai harapan?</p>                                                                                                                                                                                                           | <p>1. Sudah sangat baik mbak</p> <p>2. Sudah tepat sama sesuai harapan</p>                             |
| 4 | Pengawasan atau <i>Controlling</i> | <p>1. Sebagai pelanggan tentunya harus mendapatkan pelayanan yang diharapkan, karena telah</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>1. Kalau aman sih aman aja karena belum pernah ngalamin kehilangan , terus nyaman karena disini</p> |



|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>mengeluarkan uang untuk menyewa lapangan.</p> <p>Apakah Anda merasa dijaga keamanan dan kenyamanan dalam menyewa futsal?</p> <p>2. Dari sudut pandang Anda apa yang perlu koreksi dari biaya sewa, pelayanan, fasilitas, sarana dan prasarana yang ada?</p> <p>3. Jika ada fasilitas, sarana, dan prasarana lapangan futsal sekiranya membutuhkan pembenahan, karena menyangkut dengan keselamatan. Apakah dari pihak lapangan futsal langsung membenahi atau memperbaikinya?</p> <p>4. Menurut Anda apakah pelanggan futsal disini sudah cukup banyak? Menurut Anda apakah fasilitas, sarana dan prasarana yang ada sudah mencukupi standar ?</p> <p>Apa saran Anda untuk lapangan futsal ini?</p> | <p>lapangannya lebih enak daripada lapangan yang lain</p> <p>2. Kalau fasilitas sudah baik ya, ada musholanya, kamar mandi dibedakan wanita dan laki-laki</p> <p>3. belum pernah mengalami kerusakan sih mbak</p> <p>4. Kalau <i>weekend</i> yang saya liat sih rame, tapi kalau hari biasa ya normal-normal aja sih</p> <p>- Standar sih mbak</p> <p>- Harga dimiringkan lagi, pelayanannya ditingkatkan jangan cuek gitu karena kita juga tersinggung sih, kalau fasilitasnya sudah cukup kok</p> |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Lampiran 9



Lampiran 10

**DOKUMENTASI**  
**PELAKSANAAN WAWANCARA DENGAN PEMILIK**



**Pemilik Fanny Futsal**



**Pemilik Galaxy Futsal**



**Pemilik Joucamp Futsal**



**Pemilik dan Pengelola Prima Futsal**



**Pemilik dan Pengelola Metro Sport Center**



**Pemilik Reham Futsal**

Lampiran 11

**DOKUMENTASI**  
**PELAKSANAAN WAWANCARA DENGAN PENGELOLA**



**Pengelola Fanny Futsal**



**Pengelola Galaxy Futsal**



**Pengelola Reham Futsal**



**Pengelola Gor Sumber Waras**

Lampiran 12

**DOKUMENTASI**  
**PELAKSANAAN WAWANCARA DENGAN PELANGGAN ATAU**  
**KONSUMEN**



**Pelanggan 1 Fanny Futsal**



**Pelanggan 2 Fanny Futsal**



**Pelanggan 3 Fanny Futsal**



**Pelanggan 1 Galaxy Futsal**



**Pelanggan 2 Galaxy Futsal**



**Pelanggan 3 Galaxy Futsal**





**Pelanggan 1 Joucamp Futsal**



**Pelanggan 2 Joucamp Futsal**



**Pelanggan 3 Joucamp Futsal**



**Pelanggan 1 Prima Futsal**



**Pelanggan 2 Prima Futsal**



**Pelanggan 3 Prima Futsal**



**Pelanggan 1 Metro Sport Center Imam Bonjol**



**Pelanggan 2 Metro Sport Center Imam Bonjol**



**Pelanggan 3 Metro Sport Center Imam Bonjol**



**Pelanggan 1 Metro Sport Center Kertanegara**



**Pelanggan 2 Metro Sport Center Kertanegara**



**Pelanggan 3 Metro Sport Center Kertanegara**



**Pelanggan 1 Reham Futsal**



**Pelanggan 2 Reham Futsal**



**Pelanggan 3 Reham Futsal**



**Pelanggan 1 Gor Sumber Waras**



**Pelanggan 2 Gor Sumber Waras**



**Pelanggan 3 Gor Sumber Waras**