

***BUSINESS MODEL CANVAS***  
**PENYEDIA JASA *OUTSOURCING* BERBASIS APLIKASI**  
***iClearnat***

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Dalam menempuh Ujian Akhir  
Program Diploma III



Oleh :

**ERIKA PRICILIA**  
**Nomor Induk: 201621375**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR**  
**JURUSAN HOSPITALITI**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**PENYEDIA JASA *OUTSOURCING***

**BERBASIS APLIKASI *iCleaneat***

NAMA : ERIKA PRICILIA  
NIM : 201621375  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR  
JURUSAN : HOSPITALITI

Bandung, .....2020

Pembimbing I,



**Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par**  
NIP. 19780729 200502 2 001

Bandung, **13/02/**.....2020

Pembimbing II,



**Eka Nuraisah Rosiana, SST.Par.,MM.Par**  
NIP. 19840225 200912 2 003

Bandung, .....2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan,

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**  
NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

**Faisal, MM.Par.,CHE**  
NIP. 19730706 199503 1 001

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Erika Pricilia  
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 12 Juni 1998  
NIM : 201621375  
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:  
**"BUSINESS MODEL CANVAS : PENYEDIA JASA *OUTSOURCING* BERBASIS APLIKASI *iClearnat*"**  
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung,  
Yang membuat pernyataan,



NIM : 201621375

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu melimpahkan rahmat dan karunia-nya atas berkat dan izin-nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “***BUSINESS MODEL CANVAS : PENYEDIA JASA OUTSOURCING BERBASIS APLIKASI iCleaneat***”. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk menempuh Program Studi Diploma III Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini penulis mendapat banyak bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu dan benar. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Faisal, MM. Par, CHE. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison, S.Sos., MM., selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Bapak Lucky Karsuki, BA., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

5. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha , SE., MM.Par. selaku pembimbing I yang telah membantu memberikan banyak saran yang membangun dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir penulis.
6. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, SST.Par., MM.Par. selaku pembimbing II yang telah memberikan saran tambahan untuk Tugas Akhir ini menjadi lebih baik dan memberikan acuan untuk memberikan yang terbaik.
7. Seluruh dosen prodi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang telah memberi pengetahuan dan dukungan untuk penulis.
8. Orang Tua penulis, Supriyanto Samin dan Darlia Herawati yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dari segala sisi sehingga penulis dapat seperti sekarang ini.
9. Teman satu kelas saya tercinta Red Revolt, yang telah berjuang bersama – sama selama 3 tahun ini. Serta rekan – rekan penulis semester 6 yang lain tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Keluarga Cemara selaku teman-teman terdekat penulis yang sudah memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semuanya.

Bandung,

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b><i>EXECUTIVE SUMMARY</i></b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Gambaran Umum Usaha Sejenis .....	6
C. Analisis Peluang dan Hambatan.....	8
D. Jenis Badan Usaha.....	16
<b>BAB II ASPEK PRODUK</b>	
A. Nama dan Jenis Produk.....	17
B. Alasan dan Keunggulan Produk.....	20
C. Penyajian dan Kemasan Produk.....	22
D. Perhitungan Biaya Produksi dan Nilai Jual.....	25

### **BAB III RENCANA PEMASARAN**

A. Riset Pasar.....	31
B. Strategi Promosi.....	36
C. Media Promosi .....	39
D. Proyeksi Penjualan.....	40

### **BAB IV ASPEK SUMBER DAYA MANUSIA**

A. <i>Job Analysis</i> dan <i>Job Description</i> .....	44
B. Struktur Organisasi .....	52
C. Manning Budget/Anggaran Tenaga Kerja .....	53
D. <i>Servicescape (Layout, SOP)</i> .....	54

### **BAB V ASPEK KEUANGAN**

A. Metode Pencatatan Akuntansi.....	60
B. <i>Project Income Statement</i> .....	60
C. Investasi.....	67
D. Penentuan Titik Impas.....	69
E. Penentuan <i>Return On Investment</i> .....	71

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	74
-----------------------------	----

<b>IDENTITAS PENULIS</b> .....	77
--------------------------------	----

<b>HASIL TURNITIN</b> .....	78
-----------------------------	----

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Data Tingkat Pengangguran Tahun 2009-2017 .....	13
Tabel 1.2	Data Pertumbuhan Kontribusi Sektor dan PDRB Kota Bandung .	14
Tabel 2.1	Prosedur Pemesanan .....	23
Tabel 2.2	Biaya Produksi Pembersihan FCM .....	26
Tabel 2.3	Biaya Produksi Pembersihan <i>Chandelier</i> .....	27
Tabel 2.4	Biaya Produksi Pembersihan Atap Rumah .....	27
Tabel 2.5	Biaya Produksi Pembersihan <i>Window Cleaning</i> .....	28
Tabel 3.1	Perkiraan Proyeksi Tahun Ke-1 .....	41
Tabel 3.2	Perkiraan Proyeksi Tahun Ke-2.....	41
Tabel 3.3	Perkiraan Proyeksi Tahun ke-3 .....	42
Tabel 4.1	Deskripsi Pekerja <i>iCleaveat</i> .....	49
Tabel 4.2	Anggaran Tenaga Kerja Untuk Pekerja <i>iCleaveat</i> .....	54
Tabel 4.3	<i>Standard Operational Procedure</i> di <i>iCleaveat</i> .....	57
Tabel 5.1	Perkiraan Biaya Operasional Per-Bulan & Per-Tahun.....	61
Tabel 5.2	Perkiraan Nilai Depresiasi 3 Tahun Kedepan (2020-2022) .....	63



Tabel 5.3	<i>Income Statement</i> Usaha <i>iCleaveat</i> .....65
Tabel 5.4	Rincian <i>Income Statement</i> Selama 3 Tahun (2020-2022) .....66
Tabel 5.5	Daftar Biaya Investasi <i>iCleaveat</i> .....68
Tabel 5.6	Rincian <i>Fixed Cost</i> dan <i>Variable Cost</i> Periode 1 Tahun.....70

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	<i>Website</i> PT.Duta Indah Lestari.....	6
Gambar 1.2	<i>Website</i> PT.Nandya Perkasa.....	7
Gambar 1.3	Rancangan Aplikasi <i>iCleaveat</i> .....	9
Gambar 1.4	Data Pesaing <i>Outsourcing</i> .....	15
Gambar 2.1	Penjelasan Lengkap Logo <i>iCleaveat</i> .....	18
Gambar 2.2	Rancangan Aplikasi <i>iCleaveat</i> .....	21
Gambar 3.1	Data Pengguna Media Sosial 2019.....	40
Gambar 4.1	Struktur Organisasi <i>iCleaveat</i> .....	52
Gambar 4.2	<i>Layout</i> Kantor Pada Lantai 1 .....	55
Gambar 4.3	<i>Layout</i> Kantor Gudang Pada Lantai 1 .....	55
Gambar 4.4	<i>Layout</i> Kantor Kerja Pada Lantai 2 .....	56
Gambar 4.5	<i>Layout</i> Ruang Meeting Pada Lantai 2 .....	56

## ***EXECUTIVE SUMMARY***

Jasa *Outsourcing iCleaveat* merupakan usaha pelayanan jasa yang bergerak di bidang pembersihan, khususnya untuk area yang sulit dijangkau. Usaha ini terbilang sangat baru, dan usaha yang akan penulis susun memiliki konsep yang berbeda yaitu proses pemesanan yang akan dilakukan melalui aplikasi yang ada di *mobile phone* pelanggan dan tidak hanya itu usaha ini akan menawarkan beberapa jenis jasa pembersihan yang berbeda dengan *outsourcing* pada umumnya.

Para pekerja *outsourcing* akan datang ke gedung atau bangunan bahkan rumah pelanggan dan siap memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar *hospitality*, berbekal ilmu yang cukup sehingga para pekerja bisa menangani proses pembersihan yang sangat sulit dijangkau untuk orang yang belum profesional dalam bidangnya seperti pembersihan atap rumah menggunakan alat yang bertekanan tinggi, pembersihan *chandelier*, pembersihan lantai menggunakan *floor cleaning machine*, dan juga pembersihan *window* menggunakan alat *climbing*.

Usaha ini akan diberi nama Nama *iCleaveat*, kata *iCleaveat* diambil dari kosa kata bahasa inggris yang artinya “Saya memberikan pelayanan jasa dengan bersih dan rapih”, yang memiliki makna atau arti lebih dalam dari nama tersebut adalah usaha ini akan memberikan pelayanan jasa yang terfokuskan pada kebersihan dan kerapihan pada hasil akhirnya dengan memberikan pelayanan

terbaik dan penanganan yang sesuai dengan *Standard Operational Procedure* yang benar.

Usaha ini akan beroperasi di Kota Bandung, tepatnya di Ruko Cihampelas, yang berlokasi di Jl. Cihampelas no.76 Bandung. Adapun alasan usaha ini didirikan di kota Bandung dikarenakan segmen pasar yang dituju oleh perusahaan ini banyak terdapat di kota tersebut.

Berikut merupakan logo dari aplikasi *iCleaveat*



Logo yang dominan dengan warna Hijau dan terdapat beberapa jenis pekerjaan yang memiliki arti bahwa ada beberapa jenis pelayanan jasa yang ditawarkan. Terlihat dari logo usaha ini menunjukkan bahwa usaha ini fokus kepada pekerjaan yang sulit dijangkau dan mengedepankan kebersihan dan sangat memomorsatukan kualitas pelayanan dan hasil kerja yang akan diberikan kepada pelanggan.

Visi Misi adalah dua hal yang sangat lekat dalam pembentukan suatu perusahaan atau organisasi terutama usaha dalam bidang pelayanan atau jasa. Adanya visi misi merupakan kejelasan suatu perusahaan yang akan dicapainya.

Arti dari visi Menurut Wibisono (2006) “ialah rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita ataupun impian dari sebuah organisasi yang ingin dicapai di masa yang akan datang”.

Arti dari misi Menurut Arman (2008) adalah pernyataan-pernyataan yang mendefinisikan apa yang sedang/akan dilakukan atau yang ingin dicapai dalam waktu (sangat) dekat atau saat ini. Oleh karena itu, CV. *Third Party Solutions* berbasis aplikasi *iCleaveat* ini memiliki visi dan misi sebagai berikut :

- Visi

Menjadi perusahaan penyedia dan pengelola sumber daya yang professional dan terpercaya dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.

- Misi

- Memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengedepankan *attitude*.
- Akan selalu mengikuti aturan atau norma usaha, sehingga terciptanya rasa adil terhadap karyawan maupun pelanggan.
- Mampu bekerja sama dengan kemitraan.
- Menjadi pilihan utama jasa *outsourcing* di bidang kebersihan khususnya *public area*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Choliq. 2004:59. "Pengertian payback period" diakses dari <http://nanangbudianas.blogspot.com/2013/02/pengertianpaybackperiods.html> pada tanggal 6 Januari 2020
- Abdul Halim. 2007. Akuntansi Keuangan Daerah. Jakarta :Salemba Empat
- Amalia, Dina. 2017. Metode Penyusutan Aktiva Tetap Dalam Akuntansi. Diakses dari <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-metode-penyusutan-aktiva-tetap-dalam-akuntansi/> pada tanggal 28 Desember 2019
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. 2019. *Publikasi*. Diakses dari <https://www.jakarta.bps.go.id/>
- Bedburry, Scott. (2002) *A New Brand World*
- Boone, Louis E dan Kurtz, David L. 2002. Pengantar Bisnis. Jilid ke-1. Terjemahan Anwar Fadriansyah. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl McDaniel. 2001. Pemasaran, Edisi pertama. Salemba Empat. Jakarta
- D. Wibisono. 2006 Manajemen Kerja, Jakarta: Erlangga.
- Daryanto. 2011. Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah. Bandung: Satu Nusa.
- Erlina, Rasdianto. 2013. Akuntansi Keuangan Berbasis Akrua. Medan : Brama Ardian.
- Ferrel, O C and D, Harline. 2005. Marketing Strategy. South Western: Thomson.
- Google Maps. (2019). *Pencarian*. Diakses dari <https://www.google.co.id/maps/>.
- Hartanto, F & Siswanto Sudono.1998. Perangkat dan Teknik Analisis Investasi di Pasar Modal Indonesia. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia . Bumi Aksara. Jakarta.

- Jefkins, Frank, 1995. *Public Relations* (Edisi ke-4). Jakarta: Erlangga.
- Jehani, Libertus. 2008, *Hak-Hak Karyawan Kontrak*. Jakarta: Praninta Offset.
- Kasmir. 2009. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 1997, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2006). *Marketing Jilid 1*. Bandung: Linda Karya
- Mathis.L, Robert dan Jackson.H, John. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Kedua.
- Mulyadi. (1998). *Auditing Buku 1*. Salemba Empat : Jakarta
- Mulyadi. 2015. *Akuntansi Biaya*, Edisi 5. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Munawir, 1995, *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Keempat Cetakan Kelima, Liberty Jogja, Yogyakarta
- Moekijat, 2008. *Administrasi Perkantoran* . Bandung: Mandar Maju.
- Orbani, Ludfi. 2017. *Housekeeping Passport*. Manajemen Operasional Housekeeping Dasar. CV. ANDI OFFSET : Yogyakarta.
- Pfoertsch, Waldemar & Philip Kotler. (2006) *B2B Brand Management*. Jakarta: PT.Bhuana Ilmu Populer.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Rangkuti, Freddy. (2004). *Dongkrak Penjualan melalui Marketing Strategy & Competitive Positioning*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Reksohadiprodo, Soekanto, dan Hani Handoko, 1996, *Organisasi Perusahaan: Teori, Struktur dan Perilaku*, Yogyakarta, BPFE.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Stanton, William J. 2008. Fundamental of Marketing. 10 Edition. Mc. Graw-Hill  
International Edition, New York.

Toften, K., Hammervoll, T., (2009) Niche Firms and Marketing Strategy.