

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Makanan dan minuman adalah hal yang esensial bagi kehidupan manusia. Maka tidak heran salah satu bidang industri yang paling umum dan populer adalah industri layanan makanan. Karena hal ini, industri layanan makanan seperti restoran dan *coffee shop* diprediksi untuk terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Di Indonesia, usaha restoran memiliki tingkat pertumbuhan yang sangat baik di angka 8%, dan terus menunjukkan peningkatan untuk tahun mendatang (Bella, 2018). Sejalan dengan usaha restoran, usaha *coffee shop* bahkan mengalami pertumbuhan hingga 20% pada tahun 2019 (Zuhriyah, 2019). Secara global, National Restaurant Association meramalkan bisnis restoran akan menambah 1,6 juta lapangan kerja baru pada 2029 dengan penjualan yang mencapai \$863 miliar di tahun 2019 (National Restaurant Association, 2019).

PT XYZ merupakan restoran yang terletak di Jambi. PT XYZ pertama kali berdiri pada Januari 2018. PT XYZ menjual berbagai macam menu makanan dan minuman yang kekinian. PT XYZ mempunyai konsep restoran dan *coffee shop* yang menyediakan tempat makan dan berkumpul tanpa menggunakan bangku atau lesehan. PT XYZ pada masa normal buka pada pukul 16.00 hingga 03.00 WIB.

Sebelum pandemi, PT XYZ memiliki pendapatan yang lumayan baik dan stabil. Hingga Februari 2020, pengunjung dan pelanggan PT XYZ biasanya mencapai lebih dari 50 orang per hari-nya. Akan tetapi akibat pandemi Covid-19, PT XYZ tidak dapat beroperasi seperti biasa. Hal ini menyebabkan terdampaknya pendapatan dan berkurangnya pengunjung PT XYZ yang cukup signifikan.

Coronavirus disease 2019 (Covid-19) adalah sebuah virus yang ditemukan pertama kali di Wuhan, Tiongkok pada Desember 2019. Infeksi Covid-19 dapat menyebabkan munculnya penyakit pada saluran pernapasan seperti infeksi paru-paru akut, penyakit sindrom parah seperti SARS-Cov dan bahkan kematian (Tim Kementrian Dalam Negeri, 2020). WHO resmi mengategorikan wabah Covid-19 sebagai pandemi pada 11 Maret 2020.

Di Indonesia, guna menanggapi penyebaran Covid-19, pemerintah pusat bersama pemerintah daerah membuat berbagai macam kebijakan seperti PSBB, PPKM, kampanye untuk menerapkan 5M dengan tujuan untuk menekan penyebaran virus Corona. Kebijakan-kebijakan tersebut sifatnya mengatur kegiatan ekonomi dan kegiatan sosial masyarakat salah satunya dengan cara menutup dan membatasi kegiatan pada fasilitas publik seperti Mall, restoran, kafe, tempat hiburan, tempat ibadah dan lain sebagainya. Penerapan kebijakan-kebijakan ini oleh pemerintah menimbulkan dampak besar terhadap kegiatan ekonomi di masyarakat. Masyarakat cenderung menahan diri untuk melakukan kegiatan-kegiatan di luar rumah. Seiring dengan hal ini, berdasarkan hasil riset (Moka, 2020), industri layanan makanan merupakan industri dengan dampak terbesar akibat penyebaran Covid-19 di Indonesia.

Untuk dapat bertahan, pengusaha restoran dan *coffee shop* harus mampu beradaptasi dan berinovasi. Salah satu cara berinovasi dan mendapatkan strategi baru yang sesuai dengan kondisi pada saat ini adalah dengan melakukan inovasi pada model bisnis-nya. Salah satu model bisnis yang sangat populer dan mudah digunakan oleh usaha untuk berinovasi yaitu *Business Model Canvas*. Dengan perancangan strategi baru yang menggunakan *Business Model Canvas*, diharapkan perusahaan dapat beradaptasi dan berinovasi menyesuaikan diri dengan keadaan agar dapat terus beroperasi dengan lancar. Hal ini juga berlaku bagi PT XYZ. Karenanya, penulis terinspirasi untuk melakukan penelitian teoritis berjudul **“Usulan Strategi Bisnis pada Masa Pandemi Covid-19 di PT XYZ dengan *Business Model Canvas*”**.

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan pembahasan latar belakang masalah di atas, Penulis merumuskan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu untuk mengembangkan strategi bisnis PT XYZ yang terkena dampak pandemi Covid-19. Dengan informasi yang didapatkan melalui model bisnis PT XYZ yang berlangsung, penulis dapat mengetahui keunggulan dan kelemahan pada PT XYZ. Tujuannya adalah agar setelah dianalisis dengan metode pendukung, mampu

memberikan strategi usulan yang tepat dalam rupa model bisnis menggunakan *Business Model Canvas*.

Agar penelitian menjadi lebih fokus, berikut adalah rumusan masalah yang penulis buat:

1. Bagaimana analisis *Business Model Canvas* PT XYZ?
2. Bagaimana analisis SERVQUAL dan SWOT pada PT XYZ?
3. Bagaimana usulan model bisnis yang sesuai dan disarankan dalam menghadapi pandemi Covid-19 untuk diterapkan di PT XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai latar belakang bahwasanya PT XYZ butuh pengembangan bisnis akibat dampak dari pandemi Covid-19, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyusun strategi ataupun inovasi bisnis yang bisa digunakan oleh PT XYZ dalam mengembangkan usahanya. Penjelasan lebih dalam pada penelitian ini antara lain, adalah:

1. Mengetahui model bisnis PT XYZ menggunakan *Business Model Canvas*.
2. Mendapatkan hasil analisis SERVQUAL dan SWOT di PT XYZ.
3. Merancang strategi pengembangan bisnis yang sesuai dan disarankan untuk diterapkan pada saat pandemi di PT XYZ dengan analisis *Business Model Canvas*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan
Sebagai pertimbangan untuk penerapan strategi dan model bisnis agar dapat berkembang dalam situasi pandemi Covid-19.
2. Bagi Penulis
Penulis dapat menambah pengetahuan mengenai penerapan *Business Model Canvas* dalam skala usaha kecil menengah karena terlibat langsung dalam perancangan *Business Model Canvas*.
3. Bagi Universitas

Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya terhadap permasalahan serupa, yaitu membuat perancangan *Business Model Canvas* maupun analisa dampak pandemi Covid-19 terhadap industri di Indonesia khususnya restoran.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi dengan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian berfokus kepada rancangan usulan *Business Model Canvas* karena pandemi yang berpedoman kepada *Business Model Canvas* awal perusahaan.
2. Data yang digunakan adalah wawancara dengan narasumber internal PT XYZ dan pengisian kuesioner oleh responden.
3. Data tambahan yaitu data berjalannya usaha PT XYZ sebelum pandemi dan pada masa pandemi.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang yang diangkat menjadi topik permasalahan dalam penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan sumber pustaka atau studi literatur yang dijadikan sebagai acuan untuk memberikan informasi atau teori-teori yang relevan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian dan juga menjabarkan penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dan pembanding.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan alur proses pelaksanaan penelitian, metode pengolahan data yang digunakan, sumber data yang dibutuhkan dan metode pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dan pembahasan berdasarkan hasil dari data yang telah diolah dan dilakukan perhitungan sesuai metode dan cara yang dipilih oleh peneliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian agar dapat dilanjutkan untuk penelitian agar dapat dilanjutkan untuk penelitian yang akan datang.