



**USULAN STRATEGI BISNIS PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI PT XYZ DENGAN *BUSINESS MODEL CANVAS***

SKRIPSI

HAMBALI MUSLIMIN

1610312010

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI

2021



**USULAN STRATEGI BISNIS PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI PT XYZ DENGAN *BUSINESS MODEL CANVAS***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh

Gelar Sarjana

HAMBALI MUSLIMIN

1610312010

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Hambali Muslimin

NIM : 16103120210

Program Studi : Teknik Industri

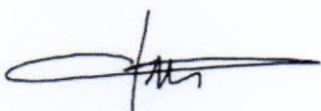
Judul Skripsi : Usulan Strategi Bisnis Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT
XYZ dengan *Business Model Canvas*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc, M.Si

Penguji Utama



Donny Montreano, ST., MT

Penguji I



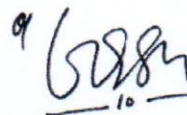
Ir. Siti Rohana N, MT

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc, M.Si

Dekan Fakultas Teknik



Muhammad As'adi, ST, MT

Ketua Program Studi Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 16 Juli 2021

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

USULAN STRATEGI BISNIS PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PT
XYZ DENGAN *BUSINESS MODEL CANVAS*

Disusun Oleh:

HAMBALI MUSLIMIN

1610312010

Menyetujui,



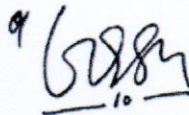
Ir. Siti Rohana N, MT

Pembimbing I



A. Nidhomuz Zaman, ST, MT

Pembimbing II



Muhammad As'adi, ST, MT

Ketua Program Studi Teknik Industri

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Hambali Muslimin

NPM : 1610312010

Program Studi : Teknik Industri

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Hambali Muslimin)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hambali Muslimin

NIM : 1610312010

Fakultas : Teknik

Program Studi : Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“USULAN STRATEGI BISNIS PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PT
XYZ DENGAN *BUSINESS MODEL CANVAS*”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Juli 2021

Yang menyatakan,



(Hambali Muslimin)

USULAN STRATEGI BISNIS PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PT XYZ DENGAN *BUSINESS MODEL CANVAS*

Hambali Muslimin

Abstrak

Pertumbuhan industri restoran yang sangat baik harus terhambat oleh pandemi Covid-19. Hal ini memaksa para pengusaha restoran termasuk PT XYZ yang merupakan sebuah restoran di kota Jambi untuk beradaptasi agar dapat bertahan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan model bisnis pada masa pandemi Covid-19 bagi PT XYZ dengan menggunakan *Business Model Canvas*. Metode pendukung yang digunakan untuk mendapatkan usulan yang tepat adalah SERVQUAL dan SWOT. Dari hasil penelitian didapatkan beberapa fokus yang dapat diterapkan oleh PT XYZ pada model bisnisnya di masa pandemi Covid-19 ini. Fokus tersebut yaitu peningkatan kualitas pelayanan dengan mengedukasi karyawan, peningkatan promosi di internet, peningkatan layanan pesan antar dan penerapan protokol kesehatan yang ketat sesuai dengan aturan dari pemerintah.

Kata Kunci : Restoran, Covid-19, *Business Model Canvas*, SERVQUAL, SWOT

PROPOSED BUSINESS STRATEGIES DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT PT XYZ WITH BUSINESS MODEL CANVAS

Hambali Muslimin

Abstract

The excellent growth of the restaurant industry had to be hampered by the Covid-19 pandemic. This forces restaurant entrepreneurs including PT XYZ which is a restaurant in Jambi city to adapt in order to survive. This study aims to provide a business model proposal during the Covid-19 pandemic for PT XYZ by using the Business Model Canvas. The supporting methods used to get the right proposal are SERVQUAL and SWOT. From the results of the study, there were several focuses that PT XYZ could apply to its business model during the Covid-19 pandemic. The focus is improving service quality by educating employees, increasing promotions on the internet, improving delivery services and implementing strict health protocols in accordance with government regulations.

Keywords : Restaurant, Covid-19, Business Model Canvas, SERVQUAL, SWOT

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dilimpahkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang Ia berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Usulan Strategi Bisnis Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT XYZ dengan *Business Model Canvas*” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Penulis sadar bahwa Skripsi ini telah melewati dengan berbagai tahapan yang dilakukan, namun skripsi ini dapat diselesaikan dengan bantuan semangat, motivasi, dan bimbingan dari orang-orang sekitar penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan yang diberikan saat ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang memberikan rahmat, karunia dan kesehatan kepada penulis.
2. Kedua orang tua yaitu Ayah dan Ibu saya yang selalu memberikan do’a dan dukungan terbaiknya.
3. Kakak, adik dan keluarga yang selalu memberi support moral kepada penulis saat pengerjaan skripsi.
4. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA selaku rektor UPN Veteran Jakarta.
5. Bapak Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc., M.Si selaku dekan Fakultas Teknik UPN Veteran Jakarta.
6. Bapak Muhamad As’adi, MT, IPM selaku kepala program studi Teknik Industri UPN Veteran Jakarta.
7. Ibu Ir. Siti Rohana N, MT selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
8. Bapak A. Nidhomuz Zaman, ST, MT selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing II yang sudah memberikan arahan dan bimbingan dalam perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
9. Dosen-dosen Jurusan Teknik Industri yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya dalam proses perkuliahan.

10. Viva Vitria yang selalu menemani selama masa kuliah dan pengerjaan skripsi ini.
11. Alumni dan teman-teman mahasiswa Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta angkatan 2016 dan 2017 yang turut memeriahkan perjalanan kuliah dan pengerjaan skripsi ini.

Dalam pembuatan skripsi atau tugas akhir ini, penulis mohon maaf sebesar-besarnya karena keterbatasan ilmu dan kendala-kendala yang terjadi selama pengerjaan skripsi. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dan juga saran terhadap skripsi ini dari pembaca. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat digunakan untuk pengembangan terhadap penelitian selanjutnya.

Jakarta, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Restoran.....	7
2.2.1 Klasifikasi Restoran	8
2.2.2 Jenis-Jenis Restoran	8
2.2.3 Sistem Pelayanan Restoran	9
2.3 Covid-19.....	10
2.3.1 Pengertian Covid-19	10
2.3.2 Dampak Covid-19	11
2.4 Model Bisnis.....	12
2.4.1 Tujuan Model Bisnis.....	13

2.4.2 Jenis-Jenis Model Bisnis	13
2.5 <i>Business Model Canvas</i>	15
2.6 SWOT	19
2.6.1 Evaluasi Faktor Internal	21
2.6.2 Evaluasi Faktor Eksternal	22
2.7 SERVQUAL	23
2.8 Uji Statistik	25
2.8.1 Uji Validitas	25
2.8.2 Uji Reliabilitas	26
2.9 Strategi	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2 Topik Penelitian	29
3.3 Sumber dan Jenis Data	29
3.3.1 Jenis Data	29
3.3.2 Sumber Data	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	30
3.5 Tahap Pengolahan Data	30
3.5.1 Analisa <i>Business Model Canvas</i>	30
3.5.2 Analisa SERVQUAL	31
3.5.3 Analisa SWOT	33
3.5.4 Analisa <i>Business Model Canvas</i> Usulan	33
3.5.5 Kesimpulan dan Saran	34
3.6 <i>Flowchart</i> Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Profil Perusahaan	36
4.2 Pengolahan Data	36
4.2.1 Analisa <i>Business Model Canvas</i>	36
4.2.2 Analisa SERVQUAL	39
4.2.2.1 Karakteristik Responden	39
4.2.2.2 Uji Statistik	40
4.2.2.3 Analisis Data	43

4.2.2.4 Perhitungan Nilai SERVQUAL	45
4.2.3 Analisa SWOT	47
4.2.4 Analisa <i>Business Model Canvas</i> Usulan.....	54
4.3 Analisa Data Penelitian	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1	Variabel SERVQUAL	33
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.2	Usia Responden	39
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas Harapan.....	43
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Persepsi.....	43
Tabel 4.5	Nilai Harapan Pelanggan	44
Tabel 4.6	Nilai Persepsi Pelanggan	45
Tabel 4.7	Hasil Nilai SERVQUAL.....	45
Tabel 4.8	Hasil SWOT Internal	49
Tabel 4.9	Hasil SWOT Eksternal.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Business Model Canvas</i>	16
Gambar 2.2	Grafik SWOT	20
Gambar 2.3	Matriks SWOT	21
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	35
Gambar 4.1	<i>Business Model Canvas</i> Awal.....	37
Gambar 4.2	Hasil Lisrel Harapan	41
Gambar 4.3	Hasil Lisrel Persepsi.....	42
Gambar 4.4	Hasil Grafik SWOT.....	52
Gambar 4.5	Hasil Matriks SWOT	53
Gambar 4.6	<i>Business Model Canvas</i> Usulan	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Notulensi Wawancara
- Lampiran 2. Kuesioner SERVQUAL
- Lampiran 3. Kuesioner SWOT
- Lampiran 4. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner SERVQUAL
- Lampiran 5. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner SWOT