

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil analisis pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Menurut *Business Model Canvas* awal, pelanggan PT XYZ biasanya adalah anak muda, keluarga dan masyarakat kota Jambi ataupun masyarakat umum yang sedang berkunjung ke kota Jambi. *Value Propositions* yang ditawarkan oleh PT XYZ adalah cita rasa dari makanan, harga yang cukup terjangkau, tema dan dekorasi serta fasilitas yang nyaman dan ketersediaan di layanan pesan antar. *Channels* nya dengan secara langsung dilokasi restoran serta melalui aplikasi pesan antar makanan. *Customer Relationships* PT XYZ yaitu sering memberikan diskon. Sumber pendapatan utama dari PT XYZ saat ini hanya melalui penjualan produk. *Key Resources* yang dimiliki oleh PT XYZ antara lain adalah lokasi dari restoran yang strategis, pegawai dan pemilik yang cukup aktif serta peralatan yang modern dan memadai. *Key activities* PT XYZ adalah melakukan proses produksi, pelayanan, promosi dan pembelian bahan baku. Hubungan kerjasama yang dilakukan PT XYZ adalah dengan penjual bahan baku dan perusahaan penyedia layanan pesan antar makanan. *Cost structure* PT XYZ adalah gaji, biaya operasional dan biaya produksi.
2. Dari hasil analisis SERVQUAL diketahui bahwa masih terdapat gap sebesar -0,446 dikarenakan harapan pelanggan yang lebih besar daripada kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT XYZ. Pelayanan dengan gap terendah adalah karyawan mampu memberikan informasi yang jelas kepada konsumen, karyawan siap mengatasi masalah konsumen dan fasilitas parkir yang luas dan memadai. Sedangkan Pelayanan dengan gap tertinggi adalah PT XYZ memiliki ruang peralatan, perlengkapan dan sarana modern dan pelanggan merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Berdasarkan analisa SWOT, menempati kuadran 1, yang dimana disarankan strategi yang digunakan adalah memanfaatkan peluang dengan

memaksimalkan kekuatan yang ada. Strategi SO yang bisa ditempuh oleh PT XYZ adalah meningkatkan sarana modern yang dapat menampung lebih banyak pengunjung dan jasa *delivery*, meningkatkan promosi di internet dengan menonjolkan keunggulan dari perusahaan dan memperluas jangkauan pelayanan secara *delivery*. Pada faktor internal, kekuatan terbesar ada pada lokasi yang strategis. Sementara kelemahan terbesar ada pada kurangnya promosi. Lalu, untuk faktor eksternal peluang yang bisa dimanfaatkan yaitu sarana promosi melalui internet yang semakin mudah. Ancaman yang paling berbahaya untuk PT XYZ adalah pandemi Covid-19.

4. Strategi usulan dengan *Business Model Canvas* yang baru mengusulkan beberapa peningkatan dan penambahan pada model bisnis PT XYZ. Pada *Customer Segments*, penulis menyarankan PT XYZ untuk membuat sebuah program yang berfokus kepada layanan pesan antar ataupun takeaway. Usulan pada *Value Propositions* adalah meningkatkan layanan pesan antar pesan antar, menjamin kebersihan ruangan dan makanan, penerapan protokol kesehatan dan fasilitas parkir yang telah ditingkatkan. Pada *Channel* PT XYZ disarankan melakukan peningkatan pada aplikasi pesan antar makanan, promosi di media sosial dan membuat website. Peningkatan *Customer Relationships* dengan menyediakan layanan kritik, saran dan complain. Sumber pendapatan utama dari PT XYZ dengan menawarkan penjualan produk secara berlangganan. Usulan pada *Key Resources* bagi PT XYZ adalah karyawan yang telah diedukasi dan fasilitas disesuaikan dengan kondisi pandemi Covid-19. Aktifitas kunci PT XYZ adalah meningkatkan proses pelayanan, promosi, penerapan protokol kesehatan yang ketat dan melakukan proses edukasi kepada karyawan. Untuk *Key Partnerships* PT XYZ disarankan untuk bergabung menjadi super partner di GoFood ataupun yang sejenisnya di Grab serta Shopee Food. Tidak ada usulan perubahan pada *Cost Structure*.
5. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa PT XYZ perlu melakukan usaha peningkatan dalam menghadapi pandemi Covid-19 yang berfokus kepada peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan promosi terutama dari segi

- pemanfaatan media sosial dan internet, perubahan model bisnis yang sedikit lebih memperhatikan layanan pesan antar dan penerapan protokol kesehatan.
6. Strategi usulan model bisnis yang diberikan kurang lebih sudah sesuai dengan kearifan lokal masyarakat kota Jambi. Hal ini dikarenakan masyarakat kota Jambi yang sudah terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari.

5.2 Saran

Saran yang peneliti sampaikan dalam penelitian ini adalah:

1. PT XYZ bisa mengaplikasikan hasil analisa berupa strategi segera mungkin mengingat kondisi pandemi yang belum membaik di Indonesia.
2. PT XYZ juga disarankan untuk selalu mengevaluasi usahanya secara periodik terutama apabila nanti pandemi telah selesai untuk menyesuaikan diri dengan kondisi.
3. Analisa dengan metode *Business Model Canvas* dapat terus dilakukan untuk melakukan pengembangan usaha.
4. Sebaiknya dilakukan usaha edukasi penggunaan internet dalam proses bisnis kepada konsumen yang dapat diselipkan pada promosi.
5. Kebaruan yang diusulkan sebagai pengembangan bisnis di masa yang akan datang adalah pemanfaatan teknologi khususnya internet.