

ABSTRAK

Pangan merupakan salah satu kebutuhan pokok untuk kelangsungan hidup setiap orang dan juga memberikan nutrisi bagi pertumbuhan manusia. Pada awalnya, pangan hanya dapat memenuhi kebutuhan empat sehat dan lima sempurna. Namun seiring dengan perkembangan zaman, fungsi makanan tidak hanya untuk memberikan nutrisi bagi tubuh manusia, namun sebagai kepuasan hidup. Indonesia memiliki sumber daya kuliner yang melimpah dari seluruh pelosok Nusantara dan tidak lepas dari kekayaan alam dan budaya Indonesia. Salah satu bisnis kuliner yang ada di kota Bandung menjadi objek pada penelitian ini yaitu Kue Balok Mang Salam. Penelitian ini dilakukan sesuai dengan permasalahan perusahaan yaitu *ingin Go online* dengan melayani konsumen online melalui *platform* grab dan gofood, karena permasalahan tersebut peneliti mencoba membuat penelitian dengan tujuan untuk membuat rancangan model bisnis dengan menggunakan peta empati, supaya tujuan ini dapat menjawab permasalahan perusahaan.

Metode penelitian yang dilakukan adalah menggunakan metode kualitatif, dilakukan wawancara dengan konsumen online yang menggunakan grab dan gofood untuk membeli makanan ringan, dan pemilihan informan ini menggunakan teknik Triangulasi. Hasil wawancara yang didapatkan dari konsumen online akan dianalisis hingga menjadi rancangan Peta Empati Campuran dan Bisnis Model Canvas untuk Kue Balok Mang Salam.

Hasil penelitian dan pembahasan penelitian ini adalah hal yang dilakukan konsumen ketika memesan makanan online, yaitu melihat dari jarak, harga dan bintang pada aplikasi grab dan gojek. Adapun hal yang mengganggu informan adalah sensitifnya soal harga makanan, dan ongkos kirim yang lebih mahal dari harga makanan. Lalu keinginan konsumen ketika memesan makanan online meliputi, packaging yang aman dan tahan air, pelayanan yang baik, fitur gambar dan caption makanan yang menarik pada aplikasi grab dan gofood.

Kata kunci : Bisnis Model, Bisnis Model Canvas, Peta Empati