

## ABSTRAK

Suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya memerlukan suatu proses bisnis yang baik agar dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan pendapatan yang optimal. Namun, dalam berjalannya bisnis terkadang dapat terjadi suatu kondisi yang membuat perusahaan harus melakukan adaptasi. Klinik Hewan Virgin Pet Care sebagai salah satu klinik hewan di Kota Denpasar mengalami penurunan omset yang disebabkan oleh kondisi perekonomian yang menurun akibat adanya pandemi COVID-19, sehingga membuat klinik harus dapat beradaptasi.

Kondisi ini berkaitan dengan blok *revenue streams* pada *Business Model Canvas* (BMC). Selain itu, berkaitan juga dengan SWOT yang dimiliki oleh perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang *Business Model Canvas* yang sedang terjadi pada Klinik Hewan Virgin Pet Care, menganalisis SWOT yang dimiliki oleh klinik, membuat rancangan rekomendasi perbaikan BMC yang akan digunakan untuk membuat rancangan *Unified Modelling Language* (UML) dan *mock up user interface*.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Data primer dikumpulkan melalui wawancara kepada narasumber yaitu pemilik klinik, pelanggan klinik, karyawan klinik dan mitra klinik. Sedangkan untuk data sekunder dikumpulkan melalui artikel, penelitian terdahulu, buku-buku, dan jurnal referensi yang terkait dengan topik penelitian.

Arus pendapatan Klinik Hewan Virgin Pet Care masih terbatas pada jasa pelayanan perawatan kesehatan hewan peliharaan. Hal tersebut membuat klinik rentan mengalami penurunan pendapatan ketika terjadi kondisi yang kurang menguntungkan. Kondisi tersebut membuat klinik harus memiliki sumber arus pendapatan lain agar dapat mempertahankan tingkat pendapatannya. Melalui hasil analisis yang dilakukan diperoleh hasil rekomendasi untuk perusahaan adalah melalui penambahan proses bisnis baru dengan melakukan kegiatan penjualan produk untuk hewan peliharaan melalui website. Penjualan produk tersebut terbagi menjadi penjualan produk kebutuhan hewan dan pendataan hewan peliharaan. Proses penjualan produk kemudian dirancang menggunakan *Unified Modelling Language* (UML) yang dilanjutkan dengan perancangan desain *mock up user interface*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rekomendasi terhadap kegiatan bisnis dari Klinik Hewan Virgin Pet Care khususnya dalam memperoleh pendapatan. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan arahan dalam implementasi proses bisnis klinik. Implementasi rekomendasi proses bisnis yang baru diharapkan dapat memberikan kesempatan yang lebih bagi klinik dalam memperoleh pendapatan secara optimal.

**Kata Kunci:** Klinik Hewan, BMC, UML, SWOT