

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian



Gambar 1. 1 Logo PT Buana Boga Catering

*Sumber: Data Internal Perusahaan (2023)*

PT Buana Boga Catering merupakan perusahaan badan hukum Perseorangan Terbatas (PT) perusahaan ini didirikan oleh Eka Mulyana pada tahun 2013 dan telah beroperasi sejak saat itu. Buana Boga Catering bergerak pada bidang jasa boga, khususnya untuk melayani catering karyawan industri atau perkantoran. PT Buana Boga Catering berlokasi di Jl. Simpangan No.8, Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Perusahaan memiliki komitmen berupa konsisten rasa, konsisten waktu, dan konsisten kebersihan.

Sejak Agustus 2021 PT Buana Boga Catering memiliki kurang lebih 100 pegawai dan transportasi yang berguna mengantar catering kepada klien, dengan rincian: 2 Unit Toyota Dyna Engkel Box, 4 Unit Mitsubishi L300 Box, 3 Unit Daihatsu Blind Van, dan 3 Unit Suzuki APV Blind Vand.

PT Buana Boga Catering memiliki kapasitas 15.000 porsi dalam sehari. Pada perusahaan ini, proses produksi dimulai dengan seleksi bahan dasar yang memiliki kualitas tinggi. Setiap langkah dalam proses ini dilakukan dengan memprioritaskan konsep rasa segar, sanitasi, halal, dan tepat waktu untuk menghasilkan produk yang

terbaik. Semua tahapan yang dikerjakan sesuai dengan konsep cita rasa yaitu *Fresh Food*, Sanitasi, Halal dan Tepat Waktu.

PT Buana Boga Catering bersedia untuk melayani seluruh area yang dapat dijangkaunya, perusahaan ini memiliki beberapa layanan bagi para calon konsumennya, seperti Tray Semi Prasmanan, Prasmanan, Bento, Box Makan, *Paper Box*, Tumpeng, *Gathering*, dan *Dessert Buffet*.

### **1.1.1 Visi Misi Buana Boga Catering**

#### **b. Visi**

Menjadi perusahaan katering yang menghasilkan produk makanan dan pelayanan yang berkualitas dengan selalu konsisten terhadap mutu.

#### **c. Misi**

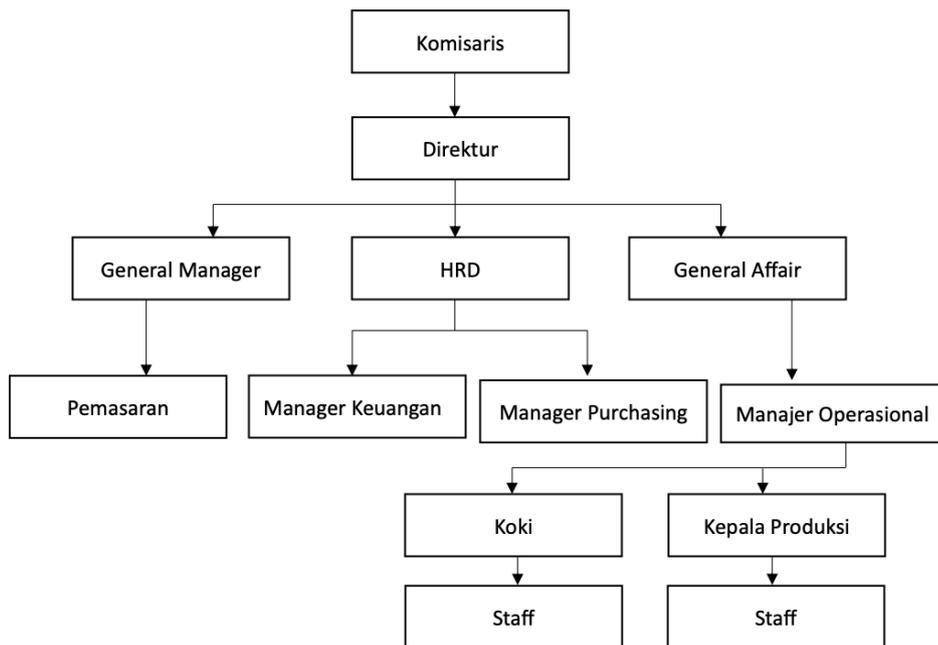
1. Menghasilkan produk makanan dengan citra rasa Indonesia dan berbagai negara.
2. Menggunakan bahan baku yang berkualitas dan segar.
3. Memberikan layanan yang prima dan ramah kepada pelanggan.
4. Menjalin komunikasi dan cepat tanggap terhadap pelanggan dan pemasok.
5. Konsisten terhadap rasa makanan, tepat waktu dan kebersihan.

### **1.1.2 Lingkup bisnis**

PT Buana Boga Catering, berbasis di Cikarang, memfokuskan layanan katering di wilayah Cikarang, termasuk Cikarang Timur, Cikarang Barat, Cikarang Utara, dan Cikarang Selatan. Walaupun banyak juga kostumer yang datang dari luar Cikarang namun jumlahnya tidak banyak.

### **1.1.3 Struktur organisasi**

Berikut adalah struktur organisasi Buana Boga Catering yang memantau proses operasional kegiatan, seperti terlihat pada Gambar 1.2.



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

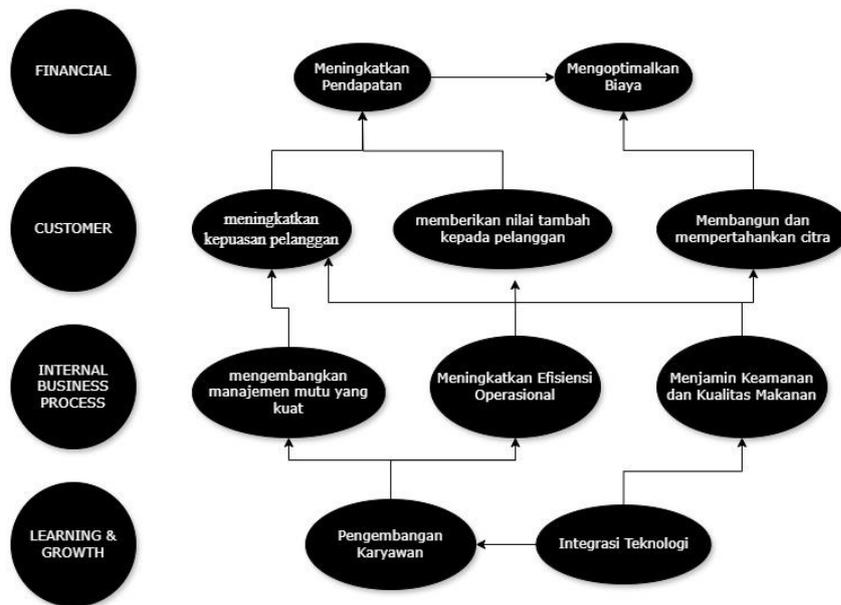
*Sumber: Data Internal Perusahaan (2023)*

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) adalah suatu usaha perdagangan yang dapat dikelola secara individu maupun berbentuk badan usaha. UMKM umumnya dijalankan di lingkup yang kecil atau mikro, dengan kriteria yang ditetapkan oleh Undang-Undang No. 20 tahun 2008 (Ariyanto et al., 2021). Abidin (2020) menjelaskan bahwa menurut Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) peran UMKM melibatkan tiga aspek, yaitu perluasan kesempatan dan penyerapan tenaga kerja, pembentukan Produk Domestik Bruto (PDB), serta penyediaan jaring pengaman khususnya untuk masyarakat dengan pendapatan rendah guna menjalankan kegiatan ekonomi produktif. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa UMKM memiliki peran yang sangat penting dalam upaya memajukan tingkat ekonomi di Indonesia, dengan adanya UMKM maka angka pertumbuhan ekonomi setempat dapat terbantu menjadi lebih tinggi, selain itu UMKM juga dapat menjadi mendukung dalam pertumbuhan ekonomi yang merata

dan berkelanjutan, sehingga dapat disimpulkan bahwa UMKM memiliki dampak yang besar dalam kemajuan tingkat ekonomi di Indonesia.

Keberadaan UMKM di Indonesia telah menyebar di berbagai daerah, salah satunya daerah Cikarang. Perusahaan Jasa Boga merupakan salah satu usaha dengan peluang yang tinggi di daerah Cikarang. Perusahaan ini menggunakan teknik hemat waktu dan uang untuk kliennya, sehingga klien akan mendapatkan beragam jenis makanan tanpa harus mengolahnya sendiri. PT Buana Boga Catering merupakan usaha jasa boga di Cikarang. PT Buana Boga Catering berfokus untuk menjalankan katering bagi karyawan industri, karena perusahaan ini mengutamakan target konsumennya yang berada di jangkauan area sekitar Kawasan Industri Cikarang.



Gambar 1. 3 *Strategy Maps*

*Sumber: Data Internal Perusahaan (2024)*

*Strategy Maps* adalah alat visualisasi yang digunakan oleh PT Buana Boga Catering untuk menyusun secara menyeluruh strategi organisasi melalui Empat perspektif utama *Balanced Scorecard* (BSC) meliputi keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penerapan *Strategy Maps* ini membantu perusahaan untuk memastikan bahwa seluruh aspek operasional

berkontribusi efektif terhadap pencapaian visi perusahaan serta pengembangan bisnisnya.

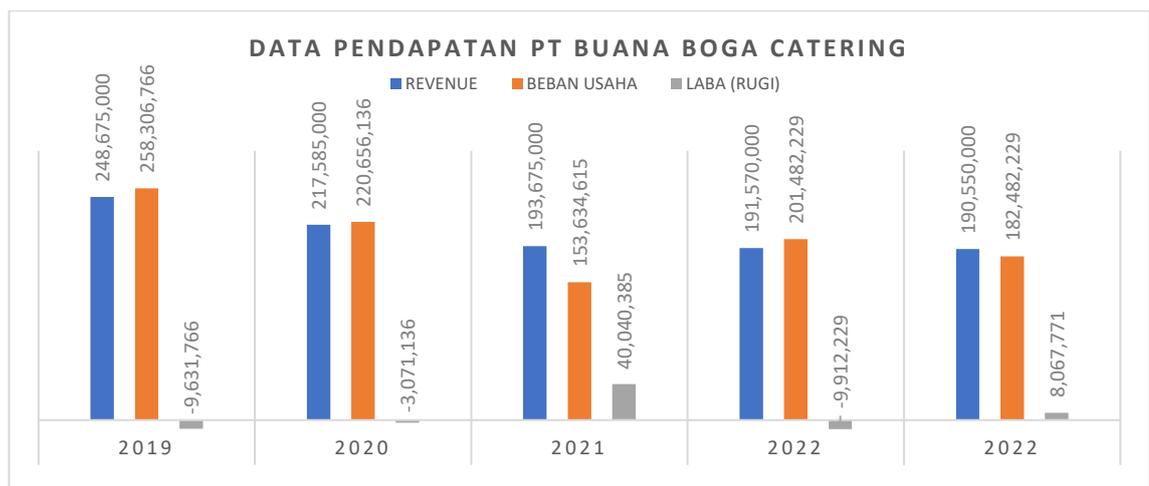
Dari sisi pembelajaran dan pertumbuhan, PT Buana Boga Catering telah menerapkan program pelatihan reguler untuk semua karyawan. Program ini bertujuan untuk memperkuat kompetensi karyawan dalam mengelola tugas mereka secara lebih efektif dan menciptakan inovasi dalam penyajian serta mengikuti standar industri terbaru dalam hal keamanan dan sanitasi pangan. Perusahaan juga aktif mengikuti tren industri dan mengintegrasikan ide-ide baru ke dalam layanan mereka. Integrasi teknologi terus ditingkatkan dengan penggunaan perangkat lunak manajemen catering yang efisien serta pemanfaatan media sosial dan platform online untuk pemasaran dan keterlibatan pelanggan, ditambah dengan investasi dalam peralatan dapur modern yang meningkatkan produktivitas dan konsistensi.

Untuk memperkuat proses bisnis internal, PT Buana Boga Catering telah mengotomasi banyak proses, mulai dari pemesanan hingga pengiriman, melalui penggunaan perangkat lunak manajemen catering yang mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi. Perusahaan juga menjamin keamanan dan kualitas makanan dengan mempertahankan standar kebersihan dan mendapatkan bahan berkualitas tinggi dari pemasok terpercaya. PT Buana Boga Catering mengembangkan sistem manajemen mutu yang kuat dengan menerapkan proses evaluasi berkala, dan pelatihan karyawan untuk memastikan semua aspek operasional memenuhi standar kualitas tertinggi.

Dari sisi pelanggan, PT Buana Boga Catering telah meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menjamin konsistensi kualitas makanan dan ketepatan waktu pengiriman, yang dicapai melalui sistem kontrol kualitas yang ketat dan penjadwalan logistik yang efisien. Perusahaan memberikan nilai tambah dengan menawarkan layanan tambahan seperti konsultasi menu gratis, layanan pramutamu, dan paket dekorasi acara. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengalaman yang lebih holistik dan memuaskan bagi pelanggan. Selain itu, PT Buana Boga Catering fokus pada membangun citra positif dengan memastikan kualitas layanan yang konsisten dan berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan komunitas, dipertahankan melalui pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional.

Strategi dari perspektif keuangan telah diterapkan melalui diversifikasi layanan katering yang ditawarkan, termasuk layanan prasmanan untuk acara perusahaan dan penyediaan bento box untuk acara informal. Dalam upaya mengoptimalkan biaya, PT Buana Boga Catering telah menyederhanakan operasi, mengurangi pemborosan bahan makanan, dan bernegosiasi dengan pemasok untuk mendapatkan harga yang lebih baik.

Salah satu pemicu penting untuk perumusan kembali strategi di PT Buana Boga Catering adalah peningkatan permintaan dari segmen pasar yang berbeda, khususnya dari event-event kecil seperti pengajian, pertemuan keluarga, dan acara sosial lainnya. Sebelumnya, fokus utama perusahaan adalah menyediakan layanan katering untuk pabrik dan lingkungan industri besar. Namun, dengan berkembangnya kebutuhan pasar untuk layanan katering pada acara-acara skala lebih kecil, terdapat peluang besar untuk ekspansi pasar. Perubahan ini tidak hanya menunjukkan diversifikasi dalam permintaan pasar tetapi juga menandai pergeseran dalam pola konsumsi masyarakat yang lebih memilih kepraktisan dalam penyelenggaraan acara. Untuk menanggapi perubahan kebutuhan pasar ini, PT Buana Boga Catering memutuskan untuk mengembangkan paket-paket katering yang lebih fleksibel dan sesuai dengan berbagai skala acara. Strategi ini meliputi penawaran menu yang dapat disesuaikan, pilihan paket biaya yang variatif, dan pelayanan yang lebih personal.



Gambar 1. 4 Data Pendapatan Perusahaan

Sumber: Data Internal Perusahaan (2024)

Berdasarkan gambar 1.4 dapat dilihat jumlah pendapatan yang diperoleh PT Buana Boga Catering pada tahun 2019 hingga 2023 menunjukkan bahwa data jumlah pendapatan pada perusahaan ini cenderung menurun. Pendapatan PT Buana Boga Catering pada tahun 2019 yaitu Rp. 248.675.000, tahun 2020 Rp. 217.585.000, tahun 2021 Rp. 193.657.000, tahun 2022 Rp. 191.570, tahun 2023 Rp. 190.550.000, sementara PT Buana Boga Catering memiliki target omset pertahun yaitu Rp. 250.000.000. setelah pandemi 2019-2020, PT Buana Boga Catering belum pernah mencapai target penjualan yang telah ditentukan sejak awal, jika pendapatan perusahaan masih belum mencapai target selama masa penjualan, maka perusahaan terdapat permasalahan pada penjualan. Oleh karena itu, data tersebut menyarankan bahwa PT Buana Boga Catering perlu mengembangkan strategi bisnis yang baru untuk mengetahui strategi yang sesuai untuk perusahaan PT Buana Boga Catering.

Setelah melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal serta mempertimbangkan dinamika pasar saat ini, PT Buana Boga Catering menemukan bahwa visi dan misi perusahaan masih relevan dan sejalan dengan kebutuhan serta ekspektasi pasar. Visi perusahaan untuk menjadi penyedia catering berkualitas tinggi yang konsisten dalam mutu dan pelayanan, serta misi untuk menghasilkan makanan dengan cita rasa beragam menggunakan bahan baku berkualitas tinggi dan menyediakan layanan yang prima, mencerminkan strategi yang komprehensif dan sesuai untuk mempertahankan posisi perusahaan di industri catering. Meskipun ada peluang untuk perbaikan dan penyesuaian dalam operasional atau tawaran layanan, seperti ekspansi pasar, tujuan fundamental perusahaan tetap kuat dan tidak memerlukan perubahan.

Analytical Hierarchy Process (AHP) adalah metodologi yang sangat efektif dalam mendukung pengambilan keputusan di berbagai level organisasi, termasuk dalam formulasi strategi. PT Buana Boga Catering mengimplementasikan AHP untuk menyederhanakan keputusan strategis yang kompleks menjadi proses yang sistematis, di mana pada tahap pertama penggunaannya, perusahaan memberi bobot dan prioritas terhadap faktor-faktor internal dan eksternal yang diidentifikasi

melalui analisis SWOT. Faktor seperti permintaan yang meningkat untuk catering di acara-acara kecil dan persaingan dari pemain baru di industri diukur untuk menentukan pengaruhnya terhadap kesuksesan perusahaan. Ini membantu PT Buana Boga Catering dalam mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif dan menargetkan area yang membutuhkan peningkatan.

Selanjutnya, AHP digunakan untuk mengevaluasi dan meranking berbagai strategi yang dapat diimplementasikan, seperti diversifikasi menu, pengembangan teknologi pemesanan online, dan ekspansi pasar. AHP membantu dalam menilai masing-masing strategi ini terhadap kriteria yang telah ditetapkan dan mendapatkan skor prioritas berdasarkan bobot yang telah dihitung. Implementasi AHP melibatkan beberapa langkah kritis, diawali dengan pengumpulan input dari berbagai stakeholder dan ahli industri untuk mengidentifikasi faktor dan strategi yang relevan. Hasil analisis AHP kemudian digunakan untuk mengarahkan keputusan strategis, memastikan bahwa setiap pilihan didukung oleh evaluasi yang mendalam dan objektif.

Dalam konteks pengembangan bisnis, pentingnya penciptaan nilai jangka panjang bagi stakeholder, yang meliputi konsumen, pasar, dan hubungan bisnis, telah ditekankan. Di industri F&B internasional, kesuksesan ditentukan oleh kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan budaya makanan lokal. Faktor budaya memainkan peran penting dalam menentukan karakteristik produk yang dibuat oleh perusahaan catering dan memengaruhi perilaku pembelian konsumen. Oleh karena itu, penting bagi PT Buana Boga Catering untuk menggali dan memahami secara mendalam preferensi makanan yang beragam di setiap daerah pemasarannya. Hal ini tidak hanya membantu memenuhi ekspektasi rasa dan kebiasaan makan lokal tetapi juga mendukung pembuatan keputusan dalam pengembangan menu dengan nilai-nilai dan kebiasaan masyarakat setempat. Dengan demikian, penyesuaian strategi produk dan pemasaran yang sensitif terhadap budaya dapat memfasilitasi penerimaan pasar yang lebih luas dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mendalami lebih lanjut melalui pendekatan analitis yang sistematis dengan

judul 'Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Boga Menggunakan Analisis SWOT dengan Analytic Hierarchy Process (Studi Kasus: PT Buana Boga Catering'. Penelitian ini akan menyelidiki bagaimana PT Buana Boga Catering mengimplementasikan strategi adaptif untuk memenuhi tuntutan pasar yang dinamis, serta mengkaji pengaruh faktor eksternal dan internal terhadap keputusan strategis perusahaan. Hasil yang diharapkan termasuk identifikasi faktor kritis yang mempengaruhi operasi perusahaan, evaluasi efektivitas strategi yang sedang berjalan, dan pengembangan rekomendasi yang bertujuan memperkuat adaptabilitas serta daya saing perusahaan di pasar. Melalui penelitian ini, diharapkan PT Buana Boga Catering dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, merespons lebih cepat terhadap perubahan pasar, dan membuat keputusan investasi yang lebih informasi, dengan tujuan akhir untuk mempertahankan dan meningkatkan posisi kompetitifnya di industri katering.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa saat ini perusahaan perlu merancang strategi pengembangan bisnis untuk meningkatkan kualitas serta pelayanan yang akhirnya dapat menambah pendapatan bagi perusahaan. Meningkatnya pendapatan perusahaan dapat berdampak positif untuk warga sekitar, karena peningkatan pendapatan berbanding lurus dengan banyaknya porsi yang diproduksi perharinya, peningkatan porsi dapat berbanding lurus dengan meningkatnya kebutuhan karyawan, yang berarti perusahaan dapat membuka lowongan pekerjaan untuk warga sekitar, sehingga perusahaan dapat membantu untuk meningkatkan perekonomian warga sekitar, dan membantu negara untuk mengurangi angka pengangguran, selain itu meningkatnya pendapatan perusahaan berarti besaran pajak yang harus dibayarkan perusahaan pun meningkat yang berarti perusahaan sudah membantu devisa negara. Apabila peningkatan pendapatan tidak dapat direalisasikan maka perusahaan harus mengurangi karyawan untuk mengurangi pengeluaran, sehingga peningkatan pendapatan perusahaan dapat memberikan banyak dampak positif baik untuk masyarakat sekitar maupun untuk negara.

Untuk dapat mengoptimalkan pendapatan, analisis SWOT dan *Analytic Hierarchy Process* menjadi pilihan yang layak untuk strategi pengembangan bisnis. Buana Boga Catering salah satu bisnis yang dapat menerapkan model bisnis tersebut karena mengalami penurunan penjualan produk. Berdasarkan uraian yang telah dibahas maka penulis memilih judul “**Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Boga Menggunakan Analisis SWOT dengan Analytic Hierarchy Process (Studi Kasus : PT Buana Boga Catering)**”.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi pada PT Buana Boga Catering sebagai berikut :

1. Apa saja faktor internal yang menjadi kekuatan dan kelemahan dari PT Buana Boga Catering dalam mengembangkan bisnisnya?
2. Apa saja faktor eksternal yang menjadi peluang dan ancaman bagi PT Buana Boga Catering dalam mengembangkan bisnisnya?
3. Bagaimana PT Buana Boga Catering dapat mengembangkan bisnisnya berdasarkan analisis AHP?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berikut ini merupakan tujuan penelitian berdasarkan dari rumusan masalah yang telah ditentukan

1. Menganalisis faktor-faktor internal yang menjadi kekuatan dan kelemahan PT Buana Boga Catering.
2. Menganalisis faktor-faktor eksternal yang menjadi peluang dan ancaman PT Buana Boga Catering.
3. Melakukan pemilihan alternatif-alternatif strategi pada PT Buana Boga Catering.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya di bidang keilmuan yang serupa, termasuk dalam

mengembangkan strategi pengembangan bisnis menggunakan model bisnis analisis SWOT dan *Analytic Hierarchy Process*.

2. Penelitian ini mampu memberikan perspektif baru mengenai strategi pengembangan bisnis. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang strategi pengembangan bisnis menggunakan analisis SWOT dan *Analytic Hierarchy Process*.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi pemilik PT Buana Boga Catering, hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan untuk merancang strategi yang lebih efisien dalam meningkatkan pendapatan perusahaan. Strategi tersebut akan didasari dengan analisis SWOT dan *Analytic Hierarchy Process*.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pemilihan alternatif-alternatif strategi pengembangan dan penerapan strategi pengembangan.

### **1.6 Batasan Masalah**

Adapun dilakukannya penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Analisis dilakukan menggunakan aspek-aspek mix marketing.
2. Hasil pengolahan data *Analytic Hierarchy Process* menggunakan software Expert Choice.
3. Data keuangan perusahaan tidak ditampilkan karena bersifat konfidensial.
4. Analisis eksternal dilakukan dengan metode PESTEL.

### **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan tugas akhir merupakan gambaran umum dari tiap-tiap bab penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan sistematika penulisan dari tugas akhir sebagai berikut:

#### **1. BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang permasalahan penelitian, rumusan masalah yang sesuai pada latar belakang, tujuan penelitian sesuai

dengan rumusan masalah, manfaat penelitian dari beberapa sudut pandang, dan sistematika penulisan tugas akhir.

## **2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi mengenai uraian teori – teori yang berkaitan dengan permasalahan serta menjadi dasar dalam penyelesaian masalah. Uraian tersebut berisi literatur yang membahas berkaitan dengan penelitian, serta pemilihan teori yang dikaitkan dengan permasalahan yang akan dibahas.

## **3. BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi mengenai langkah-langkah penelitian untuk menyelesaikan masalah dengan metode yang dipilih sebelumnya dan teori dan metode yang relevan dengan penelitian yang dilakukan untuk membantu menyelesaikan masalah.

## **4. BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi mengenai pemaparan hasil penelitian dan penjelasan hasil. Hasil dan pembahasan dijelaskan secara sistematis sesuai rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selain itu, hasil dan pembahasan disajikan dalam subjudul yang berbeda

## **5. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari keseluruhan hasil penyelesaian masalah dan saran.