

**ANALISIS STRATEGI BISNIS DAN PELAYANAN PRIMA  
DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING PERUSAHAAN  
PADA PT MEGAPOLITAN GLOBAL PRIMA**



**ABIRTHA**

**NIM. 1905421043**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2023**



## ABSTRAK

ABIRTHA. Analisis Strategi Bisnis dan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan pada PT Megapolitan Global Prima. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi bisnis dan pelayanan prima dari PT Megapolitan Global Prima yang hasilnya digunakan sebagai dasar dalam perumusan alternatif strategi baru dan pengukuran tingkat daya saing perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Dalam mengupayakan peningkatan daya saing perusahaan, diperlukan analisis lingkungan internal dan eksternal dengan menggunakan teori *Five's Forces Model* dan SWOT sebagai dasar dalam menentukan perumusan alternatif strategi bisnis. Selain itu, diperlukan juga analisis strategi pelayanan prima sebagai dasar rumusan pengembangan strategi pelayanan prima. Hasil dari seluruh analisis dirumuskan ke dalam matriks SWOT yang digunakan sebagai alat untuk merumuskan alternatif strategi bisnis. Hasil analisa dari matriks SWOT yaitu perusahaan perlu memperkuat strategi SO (Kekuatan-Peluang) dan memanfaatkan strategi WO (Kelemahan-Peluang) untuk membantu pengembangan dan peningkatan kinerja serta pelayanan prima perusahaan. Untuk itu, PT Megapolitan Global Prima dapat menggunakan strategi intensif sebagai strategi yang dilakukan secara terus-menerus dengan menerapkan strategi penetrasi dan pengembangan pasar sebagai alternatif strategi bisnis yang baru. Alternatif strategi bisnis yang baru perlu dianalisis untuk mengetahui tingkat kemampuan daya saing dengan diukur menggunakan indikator daya saing yaitu tingkat pemenuhan permintaan pasar, pendapatan, kemampuan kompetitif, harga, kualitas produk, dan fleksibilitas. Maka menghasilkan kesimpulan bahwa, PT Megapolitan Global Prima memiliki tingkat daya saing menengah dan alternatif strategi yang baru diharapkan akan membantu perusahaan untuk meningkatkan daya saing perusahaan hingga 40%.

**Kata Kunci:** Strategi Bisnis, Pelayanan Prima, SWOT, Daya Saing

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## ABSTRACT

*ABIRTHA. Analysis of Business Strategy and Excellent Service in Improving Company Competitiveness at PT Megapolitan Global Prima. Department of Business Administration. State Polytechnic of Jakarta. 2023.*

*This research aims to analyze business strategy and excellent service at PT Megapolitan Global Prima, which the results are used as a basis for formulating new alternative strategies and measuring the company's competitiveness level. The research uses descriptive research methods with a qualitative approach and uses data collection techniques with interviews, observation, and documentation. In seeking to improve the company's competitiveness, it is necessary to analyze the internal and external environment using the Five's Forces Model and SWOT theory as a basis for determining the formulation of alternative business strategies. In addition, it is also necessary to analyze the excellent service strategy as the basis for the formulation of excellent service strategy development. The results of the entire analysis are formulated into a SWOT matrix which is used as a tool to formulate alternative business strategies. The result of the analysis of the SWOT matrix shows that the company needs to strengthen the SO (Strength-Opportunity) strategy and utilize the WO (Weakness-Opportunity) strategy to facilitate the development and improvement of the company's performance and excellent service. For this reason, PT Megapolitan Global Prima can adopt an intensive strategy, specifically a continuous market penetration and development strategy as an alternative to a new business strategy. Alternative new business strategies should be examined objectively to determine their competitiveness by measuring indicators such as ability to fulfill market demand, income, competitiveness, price, product quality, and flexibility. The conclusion is that PT Megapolitan Global Prima has medium competitiveness and a new alternative strategy is expected to increase its competitiveness by 40%.*

**Keyword:** *Business Strategy, Excellent Service, SWOT, Competitiveness*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Abirtha  
NIM : 1905421043  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan  
Judul Laporan : Analisis Strategi Bisnis dan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan Pada PT Megapolitan Global Prima

Depok, 11 September 2023

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si  
NIP. 196501311989032001

Ni Made Widhi S, S.E., M.M  
196405071992012001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si  
NIP. 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Abirtha  
NIM : 1905421043  
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan (D4)  
Judul Laporan : Analisis Strategi Bisnis dan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan Pada PT Megapolitan Global Prima

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 30 Agustus 2023  
Waktu : 10.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si  
NIP 196501311989032001  
Penguji 1 : Dr. Syamsu Rizal, S.E., M.M  
NIP 196510101991031007  
Penguji 2 : Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd  
NIP 198711122019032011



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Depok, 6 September 2023

Yang Membuat Pernyataan

Abirtha

NIM. 1905421043



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Analisis Strategi Bisnis dan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan Pada PT Megapolitan Global Prima* ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sc. H., Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta sekaligus sebagai dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan bantuan dan saran sampai terselesaikannya skripsi ini.
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Jakarta
4. Ni Made Widhi S, S.E., M.M selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, dan saran dalam penulisan sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Sudiro dan Ibu Suginem yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat dalam setiap langkah serta keputusan yang penulis tempuh, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi dengan lancar.
6. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Para Karyawan dan jajaran Staf Administrasi di Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu peneliti selama masa perkuliahan.
8. Bapak Rizal Sutandi selaku Direktur Utama PT Megapolitan Global Prima, yang telah memberikan izin penelitian terhadap perusahaan.
9. Keluarga besar Administrasi Bisnis Terapan 2019 yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan tahap selanjutnya.

Depok, 25 Agustus 2023

Peneliti

Abirtha

NIM. 1905421043





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR ISI**

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Pembatasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
2.1 Kerangka Teori.....	11
2.1.1 Strategi Bisnis .....	11
2.1.2 Analisis Lingkungan .....	13
2.1.3 Analisis SWOT .....	17
2.1.4 Pelayanan Prima.....	19
2.1.5 Daya Saing .....	23
2.2 Hasil Penelitian atau Jurnal Relevan .....	26
2.3 Deskripsi Konseptual .....	31



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.1.1 Tempat Penelitian.....	33
3.1.2 Waktu Penelitian .....	33
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.2.1 Informan Penelitian .....	35
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.2.3 Teknik Pengolahan Data .....	38
3.2.4 Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Objek Penelitian PT Megapolitan Global Prima .....	45
4.2 Struktur Organisasi.....	47
4.3 Analisis Lingkungan Eksternal dan Internal PT MGP.....	50
4.3.1 Analisis <i>Five's Forces Model</i> pada Lingkungan Eksternal PT MGP	50
4.3.2 Analisis SWOT pada Lingkungan Internal dan Eksternal PT MGP..	65
4.4 Analisis Pelayanan Prima pada PT MGP.....	73
4.5 Formulasi Alternatif Strategi Bisnis dan Implikasi Manajerial PT MGP .	82
4.5.1 Rumusan Alternatif Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima	82
4.5.2 Rumusan Alternatif Strategi Bisnis.....	87
4.5.3 Implikasi Manajerial .....	98
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
5.1 Kesimpulan .....	103
5.2 Saran.....	105
 DAFTAR PUSTAKA .....	 107
LAMPIRAN.....	110



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Matriks SWOT .....	18
Tabel 2.2 Hasil Penelitian/Jurnal Relevan .....	26
Tabel 2.3 Perbedaan dan Persamaan Hasil Penelitian/Jurnal Relevan .....	29
Tabel 4.1 Analisis SWOT pada Lingkungan Internal .....	65
Tabel 4.2 Perumusan Alternatif Strategi Pelayanan Prima .....	83
Tabel 4.3 Perumusan Alternatif Strategi dengan Matriks SWOT .....	88





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri Restoran, Rumah Makan, dan Sejenisnya, 2011 – 2022 .....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	32
Gambar 3.1 Proses Pengumpulan Data .....	41
Gambar 4.1 Logo Perusahaan .....	45
Gambar 4.2 Gedung PT Megapolitan Global Prima .....	47
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Megapolitan Global Prima .....	48
Gambar 4.4 Perbandingan Harga Produk dari PT MGP .....	53
Gambar 4.5 Testimoni dari para Konsumen PT MGP .....	69
Gambar 4.6 Testimoni dari para Konsumen PT MGP .....	80
Gambar 4.7 Testimoni dari Konsumen PT MGP .....	82

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

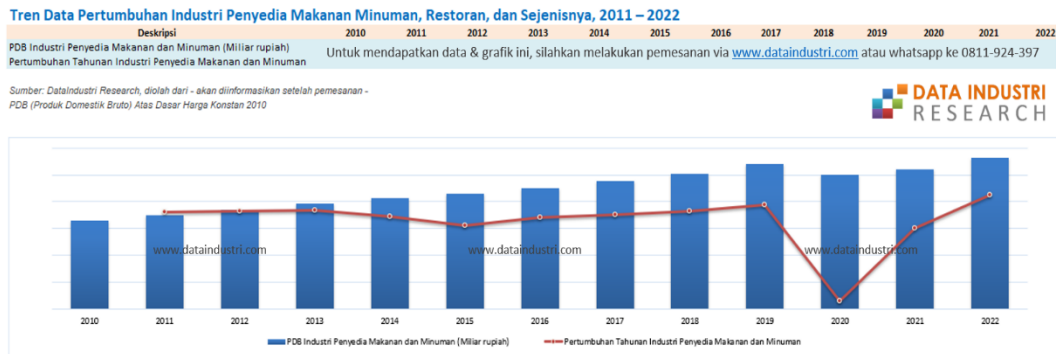
Industri perdagangan adalah salah satu jenis usaha yang menjadi penentu atas aktivitas ekonomi di sisi distribusi. Usaha perdagangan memiliki arti sebagai suatu kegiatan ekonomi tukar menukar barang atau jasa atau keduanya berdasarkan pada kesepakatan bersama. Barang ataupun jasa yang dijual memiliki wujud, yang berarti kepemilikan atas barang tersebut dapat dipindahkan. Usaha perdagangan memiliki berbagai jenis usaha, diantaranya ada usaha kuliner, elektronik, fashion, sembako, pertanian, dan lainnya.

Industri perdagangan di Indonesia telah mengalami banyak perkembangan. Banyak sekali jenis usaha di bidang industri perdagangan yang ada di Indonesia, salah satunya usaha penyedia alat-alat kebutuhan untuk dapur dan bar. Mulai munculnya perusahaan yang memproduksi dan menjual berbagai macam alat-alat kebutuhan untuk dapur dan bar. Hal itu terjadi karena meningkatnya jumlah pelaku usaha industri kuliner di Indonesia setiap tahunnya, sehingga terjadi juga peningkatan akan kebutuhan peralatan dapur dan restoran seiring dengan banyak dibukanya restoran, cafe, bar, dan hotel. Selain itu, pandemi Covid-19 yang telah usai membuat banyak orang mulai merintis usaha kembali dengan mengambil usaha kuliner, hingga saat ini usaha kuliner merupakan usaha yang paling cocok bagi masyarakat Indonesia, karena peminatan masyarakat Indonesia terhadap makanan yang tinggi dan memiliki tingkat kerugian yang tidak terlalu tinggi. Berikut merupakan data yang digambarkan dengan grafik pertumbuhan dari industri kuliner yang ada di Indonesia sejak tahun 2011 hingga tahun 2022:



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri Restoran, Rumah Makan, dan Sejenisnya, 2011 – 2022**

Sumber: dataindustri.com, 2023

Pada gambar 1.1, dapat dilihat bahwa pertumbuhan industri kuliner mengalami peningkatan secara signifikan selama dua tahun terakhir dibandingkan dengan tahun 2020 yang menurun drastis dibanding tahun sebelumnya. Pada kuartal akhir 2022, kinerja industri penyedia makanan dan minuman (restoran, rumah makan, dan sejenisnya) mengalami pertumbuhan sebesar 7,8 persen per kuartal (*kuartal on kuartal*). Sedangkan, kinerja tahunan pada sektor industri penyedia makanan dan minuman (restoran, rumah makan, dan sejenisnya) pada periode sampai kuartal akhir 2022 juga tumbuh secara positif. Pertumbuhan kinerja yang positif ini melanjutkan kinerja tahun 2021 yang memiliki pertumbuhan yang positif, meskipun kinerja tahun 2020 turun cukup dalam akibat adanya kebijakan pembatasan aktivitas untuk mencegah penyebaran Covid-19.

Seiring meningkatnya industri kuliner, industri untuk peralatan dapur pun juga ikut meningkat. Menurut data dari Bhinneka.com (2021) yang membandingkan transaksi belanja daring dari berlakunya masa PSBB tahun 2020 hingga masa PPKM 2021, terbukti telah terjadi peningkatan transaksi untuk kategori produk tertentu. Salah satunya adalah peralatan dapur dan rumah tangga memiliki peningkatan pendapatan hingga 93% dibanding saat PSBB 2020. Maka, dapat diartikan bahwa peminatan kebutuhan akan peralatan dapur dan rumah tangga meningkat secara drastis dalam tiga tahun terakhir. Hal ini disebabkan masyarakat yang terbiasa untuk melakukan pekerjaan di rumah selama pandemi



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

dan banyak masyarakat yang mengikuti tren mendirikan UMKM kuliner sebagai usaha sampingan.

Meningkatnya permintaan kebutuhan alat dapur dan rumah tangga menjadikan para pelaku usaha peralatan dapur dan rumah tangga semakin banyak dicari oleh masyarakat. Masyarakat dan pelaku bisnis kuliner banyak mencari kebutuhan alat dapur dan rumah tangga yang memiliki kualitas baik-tinggi dengan harga yang terjangkau serta memiliki desain yang sederhana tapi menarik, sehingga penawaran produk pilihan dari para pelaku usaha alat dapur dan rumah tangga juga semakin meningkat.

PT Megapolitan Global Prima telah menjadi salah satu pilihan bagi para pelaku bisnis kuliner maupun bisnis perhotelan sebagai pemasok tetap perusahaan. PT Megapolitan Global Prima atau disingkat PT MGP telah banyak dicari dan dipercayai oleh para ibu rumah tangga maupun para pelaku bisnis kuliner dan perhotelan sebagai tempat untuk mencari kebutuhan alat dapur, restoran, bar, dan kebutuhan kecil rumah tangga lainnya, karena dianggap memiliki barang-barang yang sangat lengkap dan memiliki kualitas barang yang tinggi dengan harga yang cukup terjangkau. PT MGP dituntut untuk selalu sedia dalam stok barang, mengembangkan inovasi jenis barang, dan meningkatkan produktivitas pelayanan pada setiap kegiatan penjualannya, agar mampu bersaing dan terus bertahan diantara banyak pemasok lainnya. Usaha-usaha tersebut dilakukan agar PT Megapolitan Global Prima dapat memperoleh laba yang maksimal dan menerima kepuasan dari pelanggan karena telah berhasil memenuhi dan menyediakan kebutuhan yang diinginkan pelanggan. PT Megapolitan Global Prima juga selalu berusaha untuk memberikan penawaran harga dan menjual produk-produk dengan kualitas terbaik, serta konsisten dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

PT Megapolitan Global Prima adalah salah satu pemasok alat dapur dan kebutuhan restoran, bar, serta rumah tangga yang berlokasi di Jl. RS. Fatmawati No 67, Cipete Utara, Kota Jakarta Selatan. Nama PT Megapolitan Global Prima sendiri baru berdiri selama kurang lebih 5 (lima) tahun, sebelumnya bernama Toko Dewi yang sudah berdiri sejak tahun 1986 yang hingga saat ini tetap

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

terkenal dengan nama Toko Dewi dibandingkan PT MGP. Nama Toko Dewi secara tidak langsung menjadi *branding* tersendiri untuk PT MGP yang saat ini telah memiliki produk sendiri dengan merek Megpediton yang diproduksi dan memiliki hak paten sendiri oleh PT MGP. PT MGP hanya memiliki satu lokasi penjualan yaitu toko dan kantor perusahaan yang dijadikan satu dalam beberapa gedung ruko. PT MGP sendiri merupakan *private company* yang berarti pemegang saham merupakan anggota keluarga saja, dan bisnis dikelola 100% oleh anggota keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rizal Sutandi, selaku Direktur Utama PT Megapolitan Global Prima pada tanggal 20 Februari 2023, PT MGP tidak memiliki rencana untuk membuka outlet tambahan ataupun membuka toko di *e-commerce*. Bapak Rizal Sutandi menjelaskan, untuk membuka sebuah toko tambahan akan membutuhkan banyak sekali modal dan stok barang yang dibutuhkan, juga diperlukan orang yang benar-benar dipercaya mampu untuk mengelola toko tersebut dengan baik, sehingga perlu banyak perencanaan dan analisis resiko yang benar. Bapak Rizal Sutandi mengatakan bahwa membuka sebuah cabang toko akan memerlukan biaya hingga puluhan milyar rupiah untuk pembiayaan pembelian gedung toko, stok barang-barang, hingga gaji karyawan. Selain itu, untuk membuka toko di *e-commerce* memerlukan perhatian yang lebih terhadap pengawasannya seperti pengelolaan pesanan dan pelayanan pengiriman barangnya. Padahal, PT MGP pada dasarnya adalah sebuah toko konvensional yang memprioritaskan dan melayani pelanggan yang datang secara langsung, maka hal-hal tersebut akan cukup mengganggu alur pelayanan langsung di toko.

Permasalahan lainnya menurut Bapak Sudiro selaku Kepala Bagian Gudang dan Persediaan yaitu kurangnya jumlah SDM di bagian pelayanan dan gudang karena pada zaman ini tidak banyak orang yang mau bekerja secara langsung pada kedua bagian tersebut. Lebih dari 10 orang yang mengundurkan diri pada bagian pelayanan dan gudang dalam waktu dua tahun. Hal ini dikarenakan tugas staf bagian pelayanan dan gudang PT MGP memiliki sedikit perbedaan dengan perusahaan atau toko lainnya, seperti satu orang pelayan dapat melayani konsumen hingga lebih dari tiga orang dalam satu grup yang sama maupun

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

berbeda dalam satu waktu. Pada bagian gudang sendiri diperlukan tenaga yang sangat ekstra untuk menaiki dan menuruni tangga hingga puluhan kali setiap harinya untuk menyusun dan mengambil stok barang yang dibutuhkan bagian pelayanan. Akibat dari kualitas SDM yang masih kurang mumpuni, terutama pada bagian pelayanan dan gudang, karena 70% dari jumlah karyawan pada bagian pelayanan dan gudang di PT MGP hanya sekitar 15% lulusan SD, 35% lulusan SMP dan 20% lulusan SMA saja, mengakibatkan sulit berkembangnya penggunaan teknologi yang akan digunakan oleh perusahaan maupun kemungkinan terjadinya pelolakan terhadap hal-hal baru seperti pembaruan pada sistem pelayanan maupun pengelolaan gudang.

Rendahnya tingkat pendidikan pada karyawan dapat mempengaruhi turunnya kualitas pelayanan terhadap konsumen. Para petinggi dari PT MGP pun menyadari hal tersebut dan berusaha untuk memberikan arahan pelayanan prima yang dapat diberikan kepada para karyawan. Turunnya kualitas pelayanan ini dapat dibuktikan dengan cukup banyaknya keluhan atau protes yang masuk melalui *WhatsApp Business* perusahaan, maupun konsumen yang datang secara langsung mengajukan protes. Selain karena rendahnya kualitas pendidikan, PT MGP sendiri saat ini mengalami penurunan jumlah karyawan pada bagian pelayanan dan administrasi membuat banyak konsumen yang tidak dapat tertangani dengan baik, sehingga muncul cukup banyak protes dari para konsumen yang merasa dirinya tidak dilayani dengan baik oleh para karyawan. Sampai saat ini, tidak ada data pasti tentang seberapa tinggi pengajuan protes yang dilakukan oleh para konsumen. Walaupun begitu, menurut pengamatan dari kepala bagian SDM dan pelayanan, dapat diukur dari setiap 100 orang konsumen yang datang, ada sekitar 20% - 30% konsumen mengajukan protes atau tidak merasa puas terhadap pelayanan maupun penanganan masalah dari para karyawan. Angka tersebut menunjukkan cukup tingginya angka ketidakpuasan terhadap pelayanan perusahaan, sehingga saat ini Direktur Utama PT MGP pun masih berusaha memikirkan cara terbaik yang dapat dilakukan untuk memperbaiki sistem pelayanan agar dapat mengurangi presentase dari para

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

konsumen yang mengajukan protes serta keluhan, tetapi sekaligus tetap dapat menjaga kesejahteraan karyawan.

Adapun masalah lainnya yang dalam kurun waktu belakangan ini yaitu, beberapa stok barang mulai menipis dan perusahaan mengalami kesulitan untuk mencari stok barang tersebut, karena pabrik sedang kesulitan dalam mendapatkan bahan baku dan harga barang baku mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Informasi dari salah satu *supplier* PT MGP, kenaikan harga barang baku dapat mencapai 15%, sehingga pabrik memutuskan untuk membatasi kuantitas produksi atau menaikkan harga jual produk. Akibat dari stok yang terbatas dan harga barang yang naik, maka menjadi masalah penting juga bagi PT MGP karena perusahaan harus menaikkan harga barang lebih tinggi lagi.

Selama beroperasi lebih dari 30 tahun, PT MGP belum melakukan pembaruan model bisnis dan strategi bisnis secara menyeluruh, karena menurutnya model bisnis lama yang sudah diterapkan sejak dahulu masih sangat pas untuk digunakan oleh PT MGP hingga saat ini. Jika dijabarkan, model bisnis lama yang digunakan oleh PT MGP yaitu menggunakan sistem penjualan langsung, tidak menggunakan SOP secara jelas dan tertulis pada setiap kegiatan bisnisnya, pengelolaan gudang yang dirasa hanya perlu mengandalkan ingatan dari para SDM nya saja, tidak terlalu memikirkan tentang alur birokrasi, dan masih bersifat sangat kekeluargaan sehingga dapat menjadi kekurangan juga karena setiap ada masalah yang ditimbulkan oleh para karyawannya. Atasan hanya bertindak menegur saja tanpa ada acuan yang jelas tentang batas kesalahan pada karyawan. Jadi menurut Direktur Utama PT MGP, perusahaan hanya perlu pembaruan dalam beberapa hal saja, seperti pembaruan dalam perbaikan sistem pelayanan, administrasi, dan pengelolaan gudang, dan dirasa belum perlu untuk melakukan pembaruan secara menyeluruh. Beliau menyadari bahwa memang perlu adanya pembaruan strategi bisnis karena perusahaan sudah tertinggal dalam beberapa hal dibandingkan dengan para pesaingnya. Menurut Bapak Rizal Sutandi, pesaing yang cukup mencolok adalah Toko Angsana yang berlokasi tidak jauh dari PT MGP dan PT ACE Hardware Indonesia Tbk. yang telah memiliki banyak cabang di Indonesia karena bergerak di bidang yang sama.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan pengkajian ulang terkait dengan kebijakan pelayanan dan strategi bisnis pada PT Megapolitan Global Prima agar mampu menciptakan inovasi produk maupun pelayanan yang baru untuk meningkatkan daya saing usaha yang mulai kompetitif. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan agar dapat unggul dalam persaingan adalah perusahaan dituntut untuk selalu melakukan inovasi dan meningkatkan pelayanan dalam strategi bisnis. Suatu perusahaan dapat mengembangkan strategi bisnis dan meningkatkan daya saing dengan cara mencari kesesuaian antara kekuatan internal dan eksternal perusahaan. Pengembangan strategi bisnis ini bertujuan untuk membantu perusahaan agar mampu melihat secara objektif kondisi internal dan eksternal perusahaan, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan dan mampu menyediakan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen dengan dukungan optimal dari sumber daya yang ada.

Penelitian ini akan fokus pada strategi pengembangan bisnis dan pelayanan prima perusahaan dengan melakukan evaluasi atas model bisnis dan pelayanan yang sedang dijalankan serta merancang jenis strategi bisnis yang tepat dengan menggunakan analisis SWOT, *five's forces model*, dan analisis konsep penerapan pelayanan prima untuk meningkatkan daya saing perusahaan di pasar. Analisis SWOT dan *five's forces model* bertujuan untuk “membantu dalam pengembangan pemahaman yang komprehensif tentang seluruh faktor yang dapat mempengaruhi perencanaan strategis dan pengambilan keputusan yang tepat bagi perusahaan” (Bilung, 2016:119). Analisis konsep penerapan pelayanan prima juga bertujuan untuk membantu dalam mengidentifikasi bagaimana pelayanan yang telah diberikan selama ini dan menentukan strategi pelayanan yang baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Setelah alternatif strategi telah diidentifikasi, selanjutnya digunakannya indikator tingkat daya saing dan penggunaan jenis strategi untuk menentukan strategi mana yang paling cocok dan dapat diterapkan oleh PT Megapolitan Global Prima.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *Analisis Strategi Bisnis dan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan Pada PT Megapolitan Global Prima*.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Adanya tekanan persaingan antar perusahaan karena pertumbuhan industri rumah makan, restoran, dan usaha kuliner lainnya.
- b. PT MGP memiliki keterbatasan modal karena harga barang yang semakin naik setiap saat dan keterbatasan SDM pada bagian pelayanan serta gudang sehingga pelanggan terkadang tidak dapat dilayani dengan baik.
- c. Strategi bisnis yang dilakukan masih mempertahankan model bisnis lama dengan hanya melakukan sedikit pembaruan dalam beberapa hal saja.
- d. Menurunnya daya saing perusahaan karena kalah beberapa kali kalah dalam tender akibat kompetisi harga.
- e. Strategi pengembangan bisnis dapat dirumuskan dengan metode utama analisis SWOT dengan analisis pendukung yaitu analisis *five's forces model* dan analisis jenis strategi.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan oleh peneliti sebelumnya, penelitian ini fokus pada gambaran model usaha PT Megapolitan Global Prima dengan analisis lingkungan internal dan eksternal. Hasil dari analisis lingkungan internal dan eksternal akan diteliti lagi dengan menggunakan analisis SWOT dan analisis konsep pelayanan prima untuk mengevaluasi serta merumuskan strategi baru yang dapat digunakan oleh perusahaan. Setelah mendapatkan hasil baru jenis strategi maka peneliti akan menyesuaikannya dengan beberapa indikator dan faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan daya saing perusahaan, sehingga hasil akhir penelitian akan mendapatkan rancangan strategi yang benar-benar sesuai dengan kondisi perusahaan saat ini.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana perusahaan dapat mengidentifikasi peluang dan tantangan dalam mengembangkan strategi bisnis dan pelayanan prima yang dapat meningkatkan daya saing perusahaan?
- b. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Megapolitan Global Prima kepada para pelanggannya?
- c. Bagaimana strategi bisnis baru yang dapat diterapkan oleh PT Megapolitan Global Prima yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan prima dan daya saing perusahaan?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis gambaran model usaha PT Megapolitan Global Prima serta mengidentifikasi peluang dan tantangan dengan menggunakan analisis lingkungan internal dan eksternal.
- b. Untuk menganalisis kualitas pelayanan prima PT Megapolitan Global Prima.
- c. Untuk menganalisis strategi bisnis baru yang dapat digunakan PT Megapolitan Global Prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima dan daya saing perusahaan.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

##### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah dan memperluas wawasan mengenai cara peningkatan daya saing perusahaan menggunakan strategi bisnis dengan analisis SWOT dan beberapa indikator serta konsep pendukung sebagai salah satu strategi peningkatan daya saing dengan

teori-teori Manajemen Strategi dan Pelayanan Prima yang didapatkan oleh peneliti selama perkuliahan.

**b. Manfaat Praktis**

- 1) Bagi perusahaan, penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman dalam perencanaan dan pengembangan bisnis, serta dapat digunakan sebagai informasi dan masukan yang bermanfaat untuk dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan strategi bisnis perusahaan dalam rangka perbaikan dari aspek internal perusahaan.
- 2) Bagi mahasiswa, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu bahan atau dasar referensi untuk penelitian yang lebih dalam lagi, serta ilmu untuk menambah wawasan mengenai strategi bisnis dan pelayanan prima.
- 3) Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan mengimplementasikan ilmu pengetahuan mengenai peningkatan daya saing melalui strategi bisnis dan pelayanan prima.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan judul “Analisis Strategi Bisnis dan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan pada PT Megapolitan Global Prima” menunjukkan bahwa analisis lingkungan internal dan eksternal serta analisis strategi pelayanan prima merupakan salah satu metode yang efektif sebagai dasar dalam perumusan alternatif strategi serta penentuan strategi baru perusahaan. Selain itu analisis-analisis tersebut dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mengidentifikasi peluang dan tantangan dalam pengembangan strategi bisnis dan pelayanan prima. Penelitian ini dapat ditarik kesimpulan yang dijabarkan dalam beberapa poin berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis lingkungan internal dan eksternal PT MGP dengan menggunakan analisis *five's forces model* dan indikator lingkungan internal, maka seluruh hasil dari analisa dapat dirangkum dengan hasil sebagai berikut:
  - 1) **Kekuatan:** PT MGP memiliki kelebihan pada produknya, lokasi perusahaan yang strategis, modal yang cukup, memiliki hubungan kemitraan dengan pemasok dan konsumen, memiliki keunikan dalam pelayanannya, memiliki citra merek yang kuat.
  - 2) **Kelemahan:** PT MGP belum menggunakan teknologi digital dalam kegiatan pemasaran dan operasional perusahaan, kurangnya keterampilan SDM, perusahaan tidak memiliki SOP.
  - 3) **Peluang:** PT MGP memiliki peluang ekspansi usaha, peluang atas pertumbuhan industri kuliner sehingga kebutuhan akan produk terkait meningkat pesat, perusahaan memiliki peluang dalam peningkatan mutu SDM, dan perusahaan juga memiliki peluang dalam membangun kemitraan dengan lebih banyak perusahaan serta membangun loyalitas konsumen.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- 4) **Ancaman:** PT MGP menghadapi ancaman berupa meningkatkan persaingan dalam industri sejenis, perubahan tren yang cepat, strategi marketing perusahaan tidak maksimal, terjadi kejadian luar biasa (krisis moneter, perubahan kebijakan pemerintah, pandemi), serta adanya fluktuasi harga dari pemasok.
- b. Berdasarkan hasil analisa atas pelayanan prima pada indikator konsep penerapan pelayanan prima sebelumnya, maka dirancang strategi pelayanan prima yang baru, yaitu terdapat penambahan dalam beberapa hal diantaranya, perusahaan dapat menyediakan pelatihan dalam bentuk seminar atau *workshop* sederhana, serta pengenalan dan pendampingan psikologis, untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi karyawan dalam pelayanan, kemudian membuat batasan-batasan tertentu bagi para konsumen untuk mengelola ekspektasi dari para konsumen. Selain itu, perusahaan juga dapat menyediakan beberapa pilihan minuman dan makanan ringan untuk para konsumen selama berbelanja sebagai bentuk pelayanan yang prima. Perusahaan diharapkan dapat membuat SOP pelayanan dan pembelian barang sebagai acuan dan dasar pelayanan, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem informasi layanan sebagai salah satu fasilitas penunjang pelayanan, dan memberikan layanan tambahan seperti layanan teknis, serta mengadakan evaluasi pelayanan dalam kurun waktu tertentu sebagai bentuk keseriusan perusahaan dalam menindaklanjuti layanan.
- c. Berdasarkan hasil analisis perumusan strategi baru dengan menggunakan matriks SWOT, maka didapatkan bahwa hasil dari strategi SO (Kekuatan-Peluang) dan WO (Kelemahan-Peluang) merupakan rumusan strategi terbaik yang dalam dipergunakan oleh perusahaan dalam pengembangan bisnis dan peningkatan daya saing. Hal ini dikarenakan hasil dari strategi SO dan WO, menunjukkan bahwa PT MGP memiliki kekuatan internal yang dapat digunakan untuk memanfaatkan peluang di lingkungan eksternal, serta perusahaan memiliki kelemahan yang bisa diperbaiki dengan menggunakan kekuatan dan peluang yang ada. Adapun strategi ST (Kekuatan-Ancaman) dan WT (Kelemahan-Peluang) yang memiliki rumusan strategi yang hampir sama dengan SO dan





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

WO yaitu rumusan tentang cara meningkatkan daya saing perusahaan dengan berfokus pada pemanfaatan portofolio produk, menjaga kestabilan modal, pendapatan, dan harga barang, serta strategi pengembangan pemasaran dan kemitraan.

- d. Dalam menerapkan rumusan strategi SO dan WO, PT MGP dapat menggunakan strategi intensif yang berguna untuk menghindari penurunan daya saing perusahaan dan membantu perusahaan untuk berkembang lebih baik. Adapun jenis strategi yang dapat dipergunakan oleh PT MGP yaitu strategi penetrasi pasar dan strategi pengembangan pasar.
- e. Hasil analisa strategi baru terhadap tingkat daya saing PT MGP diharapkan akan memiliki pengaruh atas peningkatan daya saing perusahaan sebesar 35% – 40%, jika perusahaan benar-benar menerapkan rumusan strategi baru. Tingkat daya saing dari PT MGP berdasarkan strategi sebelumnya terbukti memang sudah cukup kuat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, maka peneliti bermaksud memberikan sarang yang sekiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

- a. PT Megapolitan Global Prima perlu memperbaiki strategi bisnis yang sampai saat ini dijalankan dengan memanfaatkan kekuatan yang dimiliki dan memperbaiki kekurangan yang ada, sehingga bisnis yang dijalankan terus dapat berkembang dan memiliki tingkat daya saing yang tinggi. Analisis SWOT dan pelayanan prima pada hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu masukan untuk pedoman perbaikan strategi bisnis perusahaan pada masa yang akan datang.
- b. Perusahaan perlu mempertimbangkan fungsi dari media sosial dan *e-commerce* untuk memperluas jangkauan pasar dan menambah karyawan baru khususnya pada bagian SDM dan pelayanan agar ada satu hingga dua orang karyawan yang fokus untuk mengelola pelayanan dan *customer service* secara daring.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- c. Perusahaan diharapkan untuk mengadakan evaluasi pelayanan terhadap konsumen yang diisi oleh para konsumen dan dilakukan dalam jangka waktu tertentu, sebagai bahan dasar perbaikan pelayanan perusahaan untuk berkembang lebih baik lagi kedepannya. Evaluasi pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan survei dalam bentuk formulir (*kertas/google form*) yang selanjutnya diolah oleh kepala bagian terkait.
- d. Saran untuk penelitian selanjutnya, perlu mengevaluasi strategi bisnis terutama dengan analisis lingkungan internal dan eksternal perusahaan berdasarkan analisis SWOT dan analisis pelayanan prima-nya dengan mempertimbangkan konsumen, sehingga didapatkan pandangan yang baru dalam perumusan untuk perbaikan strategi bisnis.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmad. 2020. *Manajemen Strategis*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat:CV Jejak.
- Arwildayanto, dkk.2020. *Manajemen Daya Saing Perguruan Tinggi*. Bandung: CV Cendikia Press.
- Daryanto, I. S. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.
- David, Fred R. 2013. *Strategic Management Concepts and cases: a competitive advantage approach 14th ed. global ed.* Boston: Education Limited.
- Dess, dkk. 2019. *Strategic Management: Text and Cases*. McGraw Hill Education
- Indrawati. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Jaya, I.M.L.M. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Moleong, L. J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pearce II, John A. & Robinson, Richard B. Jr. 2013. *Manajemen Strategis, Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian, Edisi 12 buku 1*. Jakarta: Salemba Empat

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Rangkuti, Freddy. 2016. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, Freddy. 2018. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Ansi Offset.

Widoyoko, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Universitas Sebelas Maret: Pustaka Pelajar.

### Jurnal

Gunawan, Cinthya Erika Putri. 2017. *Analisis Strategi Bisnis Pada PT. Omega Internusa Sidoarjo*. AGORA, 5(1).

Mariam, I., Latianingsih, N., Purwinarti, T., Wartiningih, E., & Niaga, J. A. 2022. *Implementasi Pendekatan Konsep 3A (Attitude, Attention, Action) dalam Mewujudkan Pelayanan Prima*. Bhakti Persada Jurnal Aplikasi IPTEKS, 8(1), 26–33.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nugroho, Danang Adityo. 2018. *Peran Moderasi Lingkungan Dinamis Dalam Hubungannya dengan Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Usaha*. THESIS, 29-34.

Puja, Mochamad Nur. 2019. *Implementasi Strategi Pelayanan Prima Pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Terhadap Strategi Bisnis CV. Mitra Inter Nusapada Tour and Travel Purwokerto-Banyumas)*. SKRIPSI, 14-28.

Rijal, Muh. 2018. *Analisis Strategi Bisnis Dalam Meningkatkan Daya Saing Pada UD. Humaerah Motor Kabupaten Bone*. SKRIPSI.

Yudha, Mellisa Magdalena. 2022. *Analisis Strategi Pengembangan Usaha Dengan Pendekatan Business Model Canvas Di Restoran Ayam Panggang X Depok*. SKRIPSI.

**Website**

<https://www.dataindustri.com/produk/tren-data-pertumbuhan-industri-penyediaan-makanan-minuman-restoran-dan-sejenisnya/>

edukasinfo.com. 2017. *Macam-macam Klasifikasi Informan dalam Penelitian Kualitatif*. <https://www.edukasinfo.com/2020/09/macam-macam-klasifikasi-informan-dalam.html>

Leoli, Noverius. 2021. *Tren Penjualan Peralatan Dapur Meningkat selama Penerapan PPKM Tahun Ini*. <https://industri.kontan.co.id/news/tren-penjualan-peralatan-dapur-meningkat-selama-penerapan-ppkm-tahun-ini>

Pratama, Febby Candra. 2020. *Porter's Five Forces: Lima Hal Sebelum Bersaing*. <https://binus.ac.id/malang/2020/08/porters-five-forces-lima-hal-sebelum-bersaing/>

Puspaningsih, Rita. 2022. *6 Tahap Penyusunan Rencana Strategis*. <https://www.kompas.com/skola/read/2022/03/09/180000169/6-tahap-penyusunan-rencana-strategis?page=all>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1 Bukti Wawancara

Wawancara dengan Bapak Rizal Sutandi, Ibu Linda, dan Ibu Y



Wawancara dengan Bapak Sudiro  
**Informan tidak bersedia untuk didokumentasikan**

Wawancara dengan Bapak T  
**Informan tidak bersedia untuk didokumentasikan**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN 2 Transkrip Wawancara dengan Direktur Utama

Nama : Bapak Rizal Sutandi  
Pekerjaan : Direktur Utama PT MGP  
Tempat Pelaksanaan Wawancara : Kantor PT Megapolitan Global Prima

Peneliti : Dapatkah Bapak memberikan gambaran secara umum mengenai bisnis dari PT Megapolitan Global Prima?

Bapak Rizal : Oke, jadi PT MGP sendiri itu baru didirikan dalam bentuk PT di sekitar tahun 2015, jadi baru tujuh tahun berdiri sebagai Perseroan Terbatas. Sebelum jadi PT ini tuh kami hanya sebuah usaha toko biasa bernama Toko Dewinah Toko Dewi sendiri telah berdiri sejak tahun 1981, jadi sama saja perusahaan ini sudah ada sejak lebih dari 40 tahun yang lalu. Lalu, kami awalnya menjual berbagai peralatan makan dan hiasan dari perak, kristal, dan kaca. Kemudian lama-kelamaan karena produk-produk dari bahan kristal, kaca, dan perak itu mulai mahal harganya dan peminatan terhadap produk semakin rendah, kami mulai menjual peralatan kebutuhan rumah tangga terutama peralatan makan dan dapur, lalu bertahap kami mulai menyediakan peralatan untuk dapur-dapur besar seperti dapur restoran, cafe, rumah sakit, sekolah, dan masih banyak lagi. Kemudian kami juga bertahap menyediakan pelatan yang digunakan untuk di bar dan *coffee shop*.

Peneliti : Apakah ada konsep/strategi usaha khusus yang PT MGP gunakan? Dan bisa tolong Bapak jelaskan alasan perusahaan memilih strategi tersebut?

Bapak Rizal : Sebenarnya tidak ada strategi khusus yang perusahaan susun secara terperinci atau tersusun dengan formal seperti perusahaan lain. Kami hanya mencoba untuk mempertahankan kebiasaan baik kami yang menjadi nilai positif bagi perusahaan ini. Contoh nih, seperti menjaga hubungan baik dengan para konsumen, jaga hubungan baiknya ini biasanya para karyawan yang memang kedekatan dengan konsumen tersebut akan sebisa mungkin untuk menyediakan makanan/minuman yang memang diinginkan oleh konsumen tsb dan akan *discover* oleh perusahaan. Selain itu, saya juga biasanya akan datang ketika diundang ke acara-acara dari para pemasok atau konsumen. Mungkin, jika dilihat oleh para pesaing kami, kami nih seperti perusahaan yang tidak memiliki strategi bisnis yang baik dan tertata, tetapi pada kenyataannya kami memiliki strategi usaha yang berbeda dengan pesaing kami. Perusahaan ini benar-benar selalu menjaga asas kekeluargaan dan kesejahteraan para karyawannya, dengan menjaga kedua asas



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

itu setiap harinya, konsumen pun akan melihat dengan sendirinya tentang bagaimana perusahaan ini dapat berjalan.

Peneliti : Baik Pak. Lalu saya izin menanyakan terkait ancaman-ancaman yang sekiranya saat ini sedang PT MGP hadapi. Bagaimana Bapak melihat posisi perusahaan saat ini dengan tingkat persaingan di dalam industri Bapak? Apakah Bapak merasa ada tekanan persaingan yang signifikan dari pesaing terdekat perusahaan?

Bapak Rizal : Saya dan para petinggi lainnya juga telah melihat bahwa saat ini posisi kita memang terbilang cukup terancam, karena mulai muncul pesaing-pesaing baru yang menjual produk yang hampir sama. Apalagi saat ini sudah ada *e-commerce* yang dimana setiap orang bisa bangun usahanya dengan hanya menjadi *reseller* atau distributor saja tanpa harus memiliki tempat usaha dan investasi yang besar seperti perusahaan kami ini. Walaupun begitu, perusahaan juga tetap selalu berupaya mengantisipasi hal-hal yang sekiranya dapat menggeser posisi kami di pasaran.

Peneliti : Lalu, bagaimana dengan ancaman dari para pendatang baru? seberapa tinggi Bapak menilai hambatan masuk untuk pendatang/pesaing baru dalam industri ini? Lalu faktor-faktor tertentu seperti apa yang menjadi penghalang para pesaing baru tersebut?

Bapak Rizal : Saya pribadi pun percaya diri jika para pesaing baru perusahaan kami ini akan cukup sulit untuk masuk dan bertahan untuk bersaing di pasaran dengan perusahaan kami, karena perusahaan kami memiliki produk dengan merek asli dan berkualitas tinggi sedangkan menurut pengamatan saya pribadi, para pesaing rata-rata menjual produk kw atau bukan produk asli yang berkualitas, jadi sudah jelas bahwa kualitasnya tidak sama dengan milik kami. Selain itu, perusahaan kami juga telah memiliki jaringan distribusi yang luas dan pengetahuan yang cukup mendalam soal kebutuhan para *customer*.

Peneliti : Baik Pak. Selain itu, bagaimana dengan faktor penghalang lainnya seperti kekuatan perusahaan dalam diferensiasi produk dan ketersediaan modal?

Bapak Rizal : Jika dari segi kekuatan, kekuatan perusahaan ini sudah cukup terbukti di luaran sana, kami punya penawaran harga yang cukup baik dibandingkan para pesaing lama kami, kami juga punya produk dengan merek sendiri, selain itu kami juga telah mempatenkan salah satu merek produk yaitu Vanguard dan Megpediton agar merek ini tidak dapat dijual bebas, kami telah

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

mempatenkan produk tersebut sejak lama, jadi kami punya produk pembeda dibandingkan toko-toko atau usaha lainnya. Kalau ditanya masalah modal, sebenarnya jika hanya untuk kegiatan perusahaan sehari-hari saja, modal dan investasi yang dimiliki oleh perusahaan ini sangat cukup untuk membiayai satu toko ini dan kegiatan perusahaan lainnya, bisa dikatakan perusahaan ini menjadi salah satu perusahaan yang cukup stabil dalam hal keuangan.

Peneliti : Baik, selanjutnya saya izin mengajukan pertanyaan terkait ancaman produk atau jasa pengganti pak, bagaimana menurut bapak dan bagaimana cara penanganannya dari perusahaan sendiri? Lalu, kira-kira faktor-faktor apa saja yang sekiranya dapat mempengaruhi tingkat ancaman ini?

Bapak Rizal : Saya sendiri cukup sadar akan potensi adanya ancaman produk atau layanan pengganti lainnya di pasar ini. Dalam industri ini, memang cukup banyak alternatif yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Namun, kami fokus pada faktor yang sekiranya mempengaruhi tingkat tinggi rendahnya ancaman itu ke perusahaan kami nantinya, karena dengan tau faktor-faktornya, kami bisa meminimalisir hal-hal yang dapat membuat perusahaan merugi, lalu kami juga bisa menyesuaikan pengadaan produk kami dengan kebutuhan konsumen. Kami akan semaksimal mungkin dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan barang dari para *customer*. Kami pun juga fokus pada membangun merek yang kuat dan menawarkan nilai tambah seperti memberikan kualitas produk yang lebih baik, desain produk yang lebih menyesuaikan minat *customer* saat ini, dan memberikan layanan kepada para *customer* yang responsif. Jadi menurut saya, dengan terus meningkatkan pengalaman pelanggan di toko kami itu dapat meminimalkan risiko pelanggan bisa beralih ke opsi alternatif lainnya.

Bapak Rizal : Jadi sebenarnya untuk produk pengganti itu bisa dapat dikatakan ancamannya cukup rendah karena produk kami itu kan peralatan makan, dapur, dan bar di hotel, restoran, ataupun tempat lainnya, dan peralatan dapur pun hingga saat ini maupun beberapa tahun kedepan menurut saya memang akan selalu itu-itu saja yang digunakan seperti piring, alat makan, gelas, wajan, kompor, oven, mixer, dll nya. Alat-alat kayak gitu kan tidak bisa digantikan, secanggih apapun teknologi yang ada pun tidak menggantikan fungsi dan keharusan adanya alat-alat tsb. Mungkin yang berpengaruh dan dapat digantikan dengan produk baru yang berteknologi itu seperti penggunaan kompor gas yang diganti menjadi kompor induksi atau kompor listrik, lalu penggunaan alat pengaduk masakan secara otomatis yang menggantikan fungsi wajan dan sodet, lalu ada mesin-mesin lain seperti mesin mixer yang mengalami perkembangan fungsi, bentuk, dan ukuran yang lebih terasa efisien untuk memenuhi kebutuhan

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dapur yang tinggi. Selain itu pun mungkin ada lagi tetapi pada dasarnya produk peralatan dapur, restoran, bar dll yang kami jual memang tidak dapat tergantikan karena itu memang kebutuhan peralatan pokok istilahnya jika di bidang kuliner ini yang memang agak tidak mungkin untuk tergantikan oleh produk atau teknologi lainnya. Terus juga mengingat di Indonesia belum banyak yang menggunakan teknologi di dapur besar mereka karena masalah mahalnnya teknologi tersebut ataupun kemampuan daya listrik yang kurang memadai ataupun memang para koki/chef/bakerman yang masih mendukung pengolahan masakan itu secara konvensional saja membuat pengadaan teknologi semacam itu akan cukup sulit laku di pasaran umum kecuali memang ada hubungan dengan pemerintahan atau pabrik besar.

Peneliti : Baik, jadi dapat saya simpulkan bahwa ancaman terhadap produk atau jasa pengganti ini memang rendah menurut pertimbangan dari faktor-faktor yang ada ya pak. Selanjutnya, saya juga izin menanyakan mengenai masalah tawar menawar atau biasa kita ketahui negosiasi dari konsumen nih pak, yang pasti setiap harinya perusahaan sendiri sering menghadapi berbagai macam konsumen yang suka tawar menawar harga serendah mungkin. Jadi, dari pandangan perusahaan, seberapa tinggi tingkat kemampuan tawar menawar dari konsumen ini terhadap daya beli konsumen, lalu bagaimana cara perusahaan mengatasi hal tersebut?

Bapak Rizal : Masalah negosiasi atau tawar menawar sama *customer* itu udah biasa kami lakukan dan tentu saja ada beberapa yang memiliki masalah seperti tidak sesuai dengan kesepakatan awal, barangnya ada yang ditambah/dikurangi, minta diskon lebih, dsb. Kadang ada beberapa *customer* yang memang sangat kekeh dengan permintaan harga dan diskon-nya yang terlalu ga masuk akal dan engga untung buat kami, jadi yang begitu-begitu yang sekiranya merugikan yaa kami tolak aja, daripada engga balik modal, udah begitu terkadang mereka minta barangnya dikirim dengan jarak yang cukup jauh tapi mereka gamau dikenakan biaya *delivery* tambahan. Jadi, buat *customer* yang seperti itu kami lebih sering menolak *purchase order* nya, kecuali untuk beberapa *customer* tetap kami yang biasanya mengadakan tender besar dan mengharuskan adu harga, kualitas, dan kuantitas produk. Kami akan sebisa mungkin memberikan penawaran terbaik karena kami bertujuan untuk menjaga hubungan yang baik antara perusahaan kami dengan *customer* tersebut, juga secara tidak langsung kami berusaha untuk menjaga posisi perusahaan sebagai salah satu pilihan utama di pasar.

Peneliti : Baik pak. Lalu bagaimana dengan tawar menawar dengan para pemasok pak?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bapak Rizal : Untuk masalah pemasok/*supplier* biasa kami menyebutnya, terkadang kalau beruntung kami bisa nemuin pemasok yang punya produk bagus tapi harga-nya bisa lebih rendah dibandingkan dengan pemasok kami sebelumnya. Kami juga punya beberapa pemasok utama untuk beberapa produk tertentu seperti produk gelas Luminarc yang memang langsung dari Pabrik Luminarc aslinya, lalu produk Vanguard dan Megpediton yang memang produk milik kami sendiri tapi ada pemasok atau pabriknya sendiri di luar negeri, jadi kami impor barangnya dan kami *claim* dengan hak paten atas nama merek Vanguard dan Megpediton. Jadi ada beberapa pemasok yang memang khusus men-*supply* beberapa produk tertentu, ada juga pemasok yang memang jadi alternatif kami ketika para pemasok utama kami sedang mengalami kenaikan harga yang signifikan ataupun tidak memiliki ketersediaan barang yang cukup untuk memenuhi kebutuhan perusahaan.

Peneliti : Lalu, bagaimana tingkat kekuatan tawar menawar dari pemasok nih pak? Dan langkah seperti apa yang diambil oleh perusahaan untuk mengatasi tinggi/rendahnya kekuatan tawar menawar dari para pemasok perusahaan?

Bapak Rizal : Nah, buat pemasok utama nih yang biasanya tawar menawarnya cukup sulit karena mereka yang punya barang-barang asli dan barang-barang khusus yang memang tidak banyak yang menjualnya, jadi biasanya mereka ngasih harga nya cukup tinggi. Jadi, kadang kami sesuaikan sama kebutuhan aja, kalau emang *urgent* dan gabisa nyari di pemasok yang lain yaa terpaksa kami melakukan pemesanan ke pemasok utama tersebut. Tapi, kalau ada *spare time* untuk mengisi kekosongan barang, biasanya kami usaha dulu nyari pemasok alternatif yang punya negosiasi nya rendah. Biasanya sih harga dari pemasok alternatif itu sedikit lebih murah dibandingkan sama pemasok utama. Karena, gaada perjanjian tertulis yang benar-benar resmi yang menyatakan bahwa perusahaan kami hanya boleh membeli di pemasok utama itu saja, yaa kami akan terus berusaha mencari pemasok alternatif lainnya juga. Bahkan pemasok alternatif itu kadang juga kami jadikan pemasok utama kami pada akhirnya.

Peneliti : Ok baik pak, jadi saya simpulkan bahwa kekuatan tawar menawar pemasok cukup tinggi apalagi dari para pemasok utama yang sudah memiliki nama atau *brand* sendiri ya pak, lalu perusahaan pun sudah mengambil langkah pencegahan dengan mencari pemasok alternatif yang punya kekuatan negosiasi yang rendah tetapi memiliki kualitas produk yang sama bagusnya.

Peneliti : Baik, pertanyaan selanjutnya mengenai persaingan dalam industri yang sejenis nih pak. Seperti yang sama-sama kita ketahui bahwa persaingan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dalam industri ini kan memang cukup berat ya pak mengingat pertumbuhan usaha di industri ini cukup cepat mengikuti pertumbuhan usaha kuliner di Indonesia. Bagaimana pandangan Bapak dalam melihat dan memprediksi persaingan ini sebagai salah satu pejabat tinggi perusahaan yang memang telah memiliki *positioning* dalam industri ini dalam waktu yang sudah lama sekali?

Bapak Rizal : Perusahaan sejenis kami ini memang sudah cukup banyak, apalagi pesaing-pesaing baru yang muncul di *online shop e-commerce* begitu. Tapi, yang cukup jadi tantangan buat perusahaan kami itu yaa para pesaing lama yang memang punya umur yang sama-sama tua sama perusahaan kami ini. Jadi, sama-sama punya *track record* dan kepercayaannya sendiri dari para konsumen rumah tangga maupun para pengusaha besar hingga pemerintah. Pertumbuhan industri peralatan restoran dan bar kayak kami ini juga lagi gencar-gencarnya karena ngikutin pertumbuhan usaha bidang kuliner yang lagi gencar-gencarnya juga nih kan. Walaupun memang perusahaan kami punya perbedaan dengan para pesaing, tetapi perbedaannya tidak terlalu signifikan jadi ngebuat persaingan sama usaha lain ini makin ketat. Makanya saya lebih berani untuk mengeluarkan biaya lebih untuk ngejaga ketersediaan stok barang di gudang perusahaan biar kami unggul di ketersediaan stok barang yang mencukupi untuk pesanan/tender besar.

Peneliti : Baik pak terimakasih atas penjelasannya terkait ancaman-ancaman yang dihadapi oleh perusahaan saat ini. Berikutnya saya izin menanyakan terkait SWOT dari PT MGP pak. Bagaimana Bapak mengidentifikasi kekuatan bisnis Anda melalui analisis SWOT? lalu apa kekuatan utama yang membedakan PT MGP dari pesaing di pasar?

Bapak Rizal : Kami mengidentifikasi kekuatan bisnis kami dengan menganalisis faktor internal dan eksternal yang memberikan keunggulan kompetitif, seperti merek yang kuat, tim yang berpengalaman, lokasi perusahaan strategis, hubungan kemitraan yang sangat baik, produk yang terjamin, dan hal lainnya yang mungkin tidak dapat secara gamblang saya sampaikan juga karena terkait strategi rahasia perusahaan ya. Dalam analisis perusahaan ini, kekuatan utama yang membedakan bisnis kami dari pesaing di pasar yaitu reputasi merek yang kuat dan pengakuan yang luas di industri. Kami juga telah membangun hubungan yang kokoh dengan pelanggan dan memiliki keunggulan dalam kualitas produk dan layanan yang kami tawarkan. Selain itu, pembeda yang paling terlihat itu adalah sistem pelayanan kami yang khas dengan pelayanannya selalu optimal.

Peneliti : Bagaimana perusahaan mengidentifikasi kekuatan-kekuatan khusus yang dimiliki oleh PT MGP melalui analisis internal?



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bapak Rizal : Tidak ada tindakan khusus sebenarnya yang dilakukan perusahaan, paling kami hanya melakukan evaluasi kecil-kecilan dan itupun hanya para kepala saja yang melaksanakan evaluasi dengan saya dan CEO. Jadi, memang hingga saat ini hanya evaluasi sederhana yang kami lakukan.

Peneliti : Baik, selanjutnya apakah ada keahlian kunci yang dimiliki oleh tim khusus atau para karyawan yang memberikan keunggulan kompetitif dalam industri ini?

Bapak Rizal : Keahlian utama dari tim kami yang bisa saya sebutkan salah satunya saja yah, itu adalah pemahaman yang mendalam karena pengalaman tim utama kami yang sangat panjang dan keahlian tim utama kami dalam kecepatan pengerjaan proyek besar menjadikan hal tersebut sebagai keunggulan kompetitif dalam menghadapi tantangan industri dan kami juga mampu merumuskan solusi yang tepat bagi perusahaan.

Peneliti : Bagaimana perusahaan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal untuk memanfaatkan kekuatan bisnis? dan juga bagaimana perusahaan menjaga dan mempertahankan kekuatan-kekuatan yang dimiliki agar tetap relevan dan berkelanjutan di pasar?

Bapak Rizal : Kami menggunakan SDM yang ada secara optimal dengan memastikan alokasi karyawan pada setiap bagian dengan efektif dan efisien. Kami juga melakukan analisis yang cermat untuk mengidentifikasi area di mana SDM terbaik kami dapat memberikan kontribusi terbesar untuk memanfaatkan kekuatan bisnis kami. Lalu perihal pertanyaan yang kedua, biasanya untuk menjaga dan mempertahankan kekuatan-kekuatan kami, kami mencoba untuk terus memantau perubahan dalam lingkungan bisnis dan beradaptasi sesuai kebutuhan tapi menyesuaikan dengan kemampuan perusahaan dan SDM yang kami miliki, jadi saya dan CEO pun tidak dapat memaksakan untuk berubah secara lebih tanpa memikirkan SDM kami sendiri. Kami lebih fokus dalam berinvestasi dalam peningkatan kualitas produk dan layanan dan menjaga keterhubungan dengan pelanggan kami melalui umpan balik dan interaksi yang terus-menerus.

Peneliti : Menurut Bapak, apa kelemahan utama yang saat ini dihadapi oleh perusahaan ini? Lalu, bagaimana kelemahan tersebut mempengaruhi operasional bisnis Anda atau kinerja secara keseluruhan?

Bapak Rizal : Kalau saya pribadi berpendapat bahwa tidak ada kelemahan utama di PT MGP ini, karena saya dan para karyawan merasa memang strategi yang saat ini kami jalani tidak ada masalah yang dapat sangat mempengaruhi



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kondisi perusahaan. Tapi, itu jika saya hanya melihat kondisi internal saja, kalau dibandingkan dengan kondisi eksternal saat ini baru terlihat apa kelemahan dari perusahaan ini. Menurut saya, PT MGP ini memiliki kelemahan yang sangat terlihat yaitu pada strategi marketing/pemasarannya dan minim penggunaan teknologi pendukung operasional perusahaan. Saya pun baru menyadari bahwa minimnya penggunaan teknologi untuk pelaksanaan operasional perusahaan memang cukup mempengaruhi kecepatan kinerja perusahaan. Kalau untuk marketing/promosi/pemasaran gitu, belum terlalu ada efek yang benar-benar mempengaruhi perusahaan banget gitu, paling kami cuman kadang terima keluhan/protes dari *customer* gara-gara kami gapunya toko di *e-commerce* jadi dianggap kurang fleksibel ngikutin zaman. Cuman, karena prinsip kami yaitu sebagai perusahaan yang hanya menyediakan satu toko *offline* saja demi menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen, maka kami hingga saat ini merasa belum perlu untuk membuka toko di *e-commerce* seperti itu. Terus juga, kalau kami buka *online shop* gitu sulit, karena barang-barang kami hampir 70% itu adalah barang pecah belah, dan punya model-model yang mirip-mirip jadi kami akan kesulitan sendiri nantinya untuk mengolah pesanan seperti itu. Banyak pertimbangan buat buka *online shop* atau bahkan buka cabang toko yang butuh modal 2-3x lipat.

Peneliti : Apakah Bapak melibatkan tim atau karyawan dalam proses identifikasi dan penyelesaian kelemahan bisnis? Lalu, bagaimana Anda memastikan bahwa langkah-langkah yang telah atau akan diambil untuk mengatasi kelemahan benar-benar efektif?

Bapak Rizal : Iyap saya dan Bapak CEO selalu berusaha untuk melibatkan tim khusus ataupun beberapa karyawan untuk mencari penyelesaian dari kelemahan atas bisnis kita ini. Cara memastikannya sebenarnya yaaa dapat dilihat saja apakah benar-benar terlihat berpengaruh atau tidak, biasanya kami menargetkan waktunya, jika memang lewat dari jangka waktu yang sudah ditentukan, kami akan coba untuk memperbaiki caranya atau menggantinya dengan rencana yang sekiranya memang lebih baik.

Peneliti : Baik pak. Pertanyaan selanjutnya, berdasarkan observasi saya, saya melihat bahwa perusahaan ini memang tidak ada SOP yang pasti gitu ya pak? Menurut Bapak dari kacamata perusahaan, sebenarnya SOP itu diperlukan atau tidak?

Bapak Rizal : Masalah SOP itu cukup rumit sebenarnya ya, jadi perusahaan ini memang tidak memiliki SOP yang ditulis dibuat secara resmi terus formal seperti perusahaan lainnya gitu, tetapi kami sebenarnya memiliki peraturan dan dasar pelaksanaan kegiatan operasional yang pasti tetapi bisa juga diubah dengan fleksibel sesuai kebutuhan dan keadaan. Jadi kalau ditanya perlu atau tidak, sudah pasti perlu ya, cuman memang di sini SOP nya itu kalau orang lain lihat pasti tidak jelas, padahal jelas-jelas saja karena SOP di sini tidak bersifat mengikat dan mengekang kesejahteraan karyawan, pemasok, dan konsumen.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Peneliti : Oke, baik pak. Jadi dari kelemahan-kelemahan perusahaan yang dapat teridentifikasi oleh bapak dan perusahaan, apakah ada langkah konkret yang telah Bapak maupun perusahaan ambil untuk mengatasi kelemahan yang diidentifikasi tadi?

Bapak Rizal : Hmm, kalau langkah konkret sepertinya kami hanya berusaha yang terbaik saja ya untuk mengikuti perubahan yang ada tanpa harus memaksakan kondisi perusahaan. Misalkan gini, kalau memang kedepannya kami bisa menggunakan teknologi pendukung, tentu saja akan kami coba dengan perlahan, karena penggunaan teknologi itu kan perlu waktu untuk mengajari para karyawan kami, terus juga harus melakukan penyesuaian lagi yang pasti butuh waktu yang ga sedikit gitu. Jadi, kami memang akan mencoba untuk berusaha berkembang dalam penggunaan teknologi secara perlahan tapi pasti gitu. Engga yang grasak brusuk atau fomo sok-sok an pakai teknologi tapi bukannya membantu perusahaan malah bikin susah karyawan aja gitu. Intinya perlu pertimbangan dan perhitungan yang matang soal ini.

Peneliti : Bagaimana Bapak melihat peluang pertumbuhan bisnis di tengah perkembangan tren bisnis kuliner saat ini?

Bapak Rizal : Kami memang telah melihat peluang besar dalam tren bangun bisnis kuliner ya, sebenarnya bukan cuman bisnis kuliner aja tetapi bisnis pariwisata kayak hotel, villa, apartemen, dll. Semakin banyak orang yang tertarik untuk membuka restoran atau bar, hotel, villa, dll, serta mengadakan acara-acara khusus ini memberi kami peluang yang besar untuk menyediakan peralatan berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Peneliti : Apa peluang terbesar yang bisa Bapak temukan dalam analisis SWOT perusahaan dan bagaimana perusahaan memanfaatkannya dalam strategi bisnis?

Bapak Rizal : Peluang terbesar yang bisa kami temukan dan manfaatkan itu sebenarnya peluang dalam loyalitas *customer* kita yang tinggi ya dan peluang juga dalam hubungan kerjasama dengan *supplier* dan *customer* besar kami. Cara memanfaatkannya buat strategi bisnis itu lebih ke arah harga barang mungkin ya. Maksudnya gini, walaupun harga kita naikkan hingga 15% atau bahkan lebih, *customer* yang emang loyal ke kita gaakan membatalkan PO nya gitu, nah untuk *supplier* itu lebih ke manfaatin diskon pelanggan tetap dan alokasi waktu pemesanan yang bisa selalu diutamakan. Jadi, kita bisa kapan aja pesan barang ke *supplier* tanpa takut harus engga dapat barangnya, karena kita ini sudah jadi pelanggan tetap nya mereka juga. Mungkin itu yang bisa saya jabarkan ya.

Peneliti : Bagaimana perusahaan melihat peluang dalam mengikuti perkembangan tren kuliner internasional atau regional yang mungkin berdampak pada permintaan produk perusahaan?



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bapak Rizal : Tidak ada yang istimewa atau dikhususkan sebenarnya, karena peralatan makan atau masak buat kuliner itu hampir sama semua ya, jadi yaa yang digunakan pun sama-sama saja gitu, paling hanya perkembangan model atau desainnya saja dan itupun tidak terlalu banyak yang berubah, karena standar *fine dining* itu peralatannya sama, standar *kitchen* pun sama gitu. Jadi, ya perusahaan tidak terlalu melihat itu menjadi suatu peluang gitu.

Peneliti : Ok baik pak jika seperti itu. Nah bagaimana dengan peluang strategi marketing atau pemasaran? Bagaimana Bapak atau perusahaan melihat peluang dalam mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk menjangkau pasar yang lebih luas?

Bapak Rizal : Sebenarnya memang peluang strategi pemasaran ini luas ya, tapi kami hingga saat ini berencana untuk tetap lebih fokus pada pemasaran secara konvensional aja jadi manfaatin pemasaran lewat *mouth to mouth* dari para *customer* kami aja sama kami juga punya tenaga *sales man and women* yaa jadi hanya dua cara itu saja yang bisa terpikirkan oleh perusahaan dengan sekali lagi mempertimbangkan kondisi SDM perusahaan.

Peneliti : Lalu bagaimana perusahaan melihat peluang dalam mengembangkan produk-produk inovatif yang belum ada di pasaran dan dapat memenuhi kebutuhan yang belum terpenuhi?

Bapak Rizal : Kami meyakini bahwa inovasi memang kunci untuk memenangkan persaingan. Kami juga berusaha mengidentifikasi kebutuhan yang belum terpenuhi di pasar dan mengembangkan produk-produk yang inovatif untuk memenuhinya. Tetapi semua itu kami lakukan dengan pertimbangan yang matang dan memastikan bahwa inovasi produk dapat bertahan dalam jangka waktu yang panjang dan bukan hanya tren sementara aja.

Peneliti : Baik, saya juga sebenarnya agak cukup penasaran pak tentang bagaimana perusahaan melihat peluang dalam mengembangkan kerjasama dengan institusi pendidikan atau pelatihan kuliner untuk mempromosikan produk perusahaan kepada calon koki atau profesional kuliner lainnya? Mengingat peminatan terhadap jurusan kuliner itu sangat tinggi saat ini.

Bapak Rizal : Kami suka melihat ini sebagai peluang yang menarik ya, tetapi untuk menjalin kerjasama dengan institusi pendidikan itu sebenarnya sangat rumit ya, dan saya rasa perusahaan ini masih tidak terlalu butuh untuk melakukan itu, karena sampai saat ini pun instansi pendidikan kuliner pun memang sudah sangat sering datang ke toko milik perusahaan kami ini untuk memberikan mengarahkan para muridnya untuk berbelanja dan mengenal barang dapur dan lainnya. Bukannya sombong ya, tapi memang kami sudah lebih dulu dikenal oleh sebagian besar institusi pendidikan kuliner di Indonesia.





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Peneliti : Wah berarti memang citra merek perusahaan sangat tinggi ya pak. Nah tetapi kan saat ini persaingan semakin ketat juga ya pak, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat ini, bagaimana perusahaan melihat peluang dalam mengembangkan layanan pelanggan yang unggul untuk memenangkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan?

Bapak Rizal : Layanan pelanggan yang unggul memang fokus utama kami. Kami sedang mencoba untuk lebih memberikan pelayanan yang responsif untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terjaga. Jika ada masukan saya sangat menerima pendapat anda.

Peneliti : Ok baik pak terimakasih atas jawabannya terkait peluang bagi perusahaan ya pak. Selanjutnya saya ingin fokus untuk pertanyaan terkait ancaman bagi perusahaan nih pak. Bagaimana Anda melihat potensi ancaman dari persaingan yang semakin ketat di industri peralatan dapur, restoran, dan bar ini pak?

Bapak Rizal : Seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya sebenarnya yah, jadi persaingan yang semakin ketat memang suatu ancaman yang kami sadari. Banyaknya pesaing baru dan perubahan tren bisa mempengaruhi permintaan produk kami. Oleh karena itu, kami terus berusaha memperkuat keunggulan kompetitif kami dan berinovasi dalam pengembangan produk, pelayanan, dan berusaha untuk tampil secara percaya diri sebagai salah satu perusahaan yang memang mampu untuk memenuhi segala kebutuhan *customer* kami.

Peneliti : Lau bagaimana perusahaan mengidentifikasi potensi ancaman dari perubahan regulasi atau kebijakan pemerintah yang dapat mempengaruhi operasional dan distribusi produk?

Bapak Rizal : Kami selalu memantau perubahan regulasi dan kebijakan pemerintah yang berpotensi mempengaruhi operasional perusahaan. Ancaman yang saya maksud itu bisa berupa perubahan pajak, izin operasional, atau regulasi kesehatan dan keamanan peralatan masak.

Peneliti : Kemudian, bagaimana dengan ancaman dari fluktuasi harga bahan baku atau ketersediaan pasokan yang dapat mempengaruhi biaya produksi dan laba?

Bapak Rizal : Fluktuasi harga bahan baku ini memang jadi ancaman yang perlu dikelola dengan hati-hati. Kami menjalin hubungan yang kuat dengan pemasok untuk mengantisipasi fluktuasi harga. Selain itu, kami juga mencari alternatif pemasok maupun bahan baku dan mengoptimalkan rantai pasokan kami.

Peneliti : Baik pak, pertanyaan terakhir tentang ancaman ini yaitu tentang bagaimana Bapak melihat ancaman dari perkembangan teknologi baru yang mungkin mengubah cara bisnis atau menghadirkan pesaing baru yang lebih inovatif?



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bapak Rizal : Perkembangan teknologi baru memang ancaman yang tak bisa diabaikan seperti yang sudah saya katakan sebelumnya juga ya. Jadi kedepannya mungkin kami akan berusaha untuk menyesuaikan diri secara perlahan saja begitu.

Peneliti : Baik Pak, terima kasih atas jawaban yang telah Bapak berikan.





### LAMPIRAN 3 Transkrip Wawancara dengan Kepala Bagian SDM dan Pelayanan

Nama : Ibu Linda  
Pekerjaan : Kepala Bagian SDM dan Pelayanan  
Tempat Pelaksanaan Wawancara : Kantor PT Megapolitan Global Prima

Peneliti : Sebelumnya saya ucapkan terimakasih kepada Ibu Linda karena sudah bersedia untuk diwawancara terkait pelayanan prima di PT MGP ini. Pertama saya ingin menanyakan seputar kemampuan dari para karyawan pelayanan, bagaimana Ibu sendiri melihat kualitas kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan pelayanan PT MGP sendiri? Dan menurut Ibu apakah kemampuan pelayanan yang dimiliki oleh para karyawan benar-benar sudah dapat bersaing dengan para pesaing lainnya?

Ibu Linda : Baik saya juga mengucapkan terimakasih atas kesempatan yang diberikan kepada saya. Ok baik saya akan mencoba untuk sedikit memberikan pandangan dari saya ya. Saya cukup mengakui bahwa pelayanan dari para karyawan kami memiliki kelebihan dibandingkan dengan toko lainnya. Contohnya nih, misalkan ada orang yang menanyakan barang, dia sendiri pun tidak tahu barang seperti apa yang dimaksud, tetapi dengan memiliki pengetahuan produk yang luas, karyawan kami bisa langsung menebak apa yang dimaksud dengan konsumen. Karyawan kami pun sebisa mungkin akan memberikan alternatif terbaik sebagai barang pengganti sejenis maupun yang tidak sejenis tetapi memiliki fungsi yang sama jika barang yang diminta oleh konsumen tidak tersedia. Bukan cuman itu aja, kami juga mampu memberikan pelayanan berupa pemasangan/instalasi, perbaikan, ataupun perawatan pada beberapa produk yang memang memerlukan pelayanan tambahan tersebut. Jadi, kami berusaha memberikan pelayanan kami secara maksimal dengan kemampuan yang kami miliki.

Peneliti : Ok baik, berarti saya simpulkan bahwa karyawan sudah memiliki kemampuan pelayanan yang baik dan memang menurut Ibu para karyawan memiliki keunggulan yang lebih dari para pesaing ya bu. Lalu, bagaimana Ibu memastikan bahwa para karyawan memiliki kemampuan dan keahlian yang diperlukan untuk memberikan pelayanan prima? dan bagaimana Ibu mendukung karyawan dalam meningkatkan kemampuan mereka untuk menghadapi tantangan dan kebutuhan konsumen yang berbeda?

Ibu Linda : Jika saya sedang senggang atau toko di perusahaan dalam kondisi yang tidak terlalu sibuk, biasanya saya nyamperin langganan perusahaan yang memang sudah biasa berbelanja di sini terus saya ajak ngobrol ringan basa-basi sampai ujungnya saya mencoba menanyakan seputar pelayanan yang sudah diberika oleh para karyawan apakah memuaskan atau tidak, kemudian saya juga

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritrik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

biasa melakukan observasi buat melihat secara langsung bagaimana kemampuan para karyawan digunakan secara optimal atau tidak. Saya biasanya membantu secara personal terhadap para karyawan yang memang memiliki masalah dengan konsumen. Cara terbaik menurut saya untuk mendukung perkembangan kemampuan karyawan ya dengan melakukan pembicaraan atau evaluasi personal terhadap karyawan terkait saja. Karena kita juga gaada pelatihan khusus, jadi dengan mengobrol dan mencari penyelesaian masalah bersama jadi hal paling efektif untuk dilakukan.

Peneliti : Apakah Ibu pernah menghadapi konsumen yang bersikap negatif seperti sering protes terhadap pelayanan? Jika pernah, bagaimana Ibu dan para karyawan mengatasi sikap negatif atau kurang baik konsumen tersebut? dan bagaimana Ibu melibatkan karyawan dalam memahami pentingnya sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen?

Ibu Linda : Saya terkadang memang suka diprotes beberapa konsumen karena mereka ngerasa pelayan itu tidak dapat bekerja dengan baik dan terkesan kurang ajar, ada juga yang protes karena pelayannya lambat padahal konsumen sedang terburu-buru, lalu ada juga yang suka protes kalau dirinya tidak dilayani dengan pelayan yang biasa melayani nya, sehingga beliau harus repot-repot buat nunjukkin lagi barang-barang yang biasa dia mau beli. Memang cukup banyak konsumen yang menunjukkan sikap negatif seperti itu, saya hanya bisa membantu menjelaskan kepada para konsumen dengan sebaik mungkin agar mereka tidak sampai marah-marah atau menjelek-jelekkkan perusahaan kami. Kalau untuk ke karyawan sendiri biasanya saya dan karyawan lain yang memang biasa menangani konsumen seperti itu, ngasih tau cara nanganin konsumen itu seperti apa, memberitahukan barang-barang yang biasa dia beli, cara ngajak konsumen agar konsumen merasa lebih tenang dan nyaman, dan memberikan hidangan seperti minuman teh atau air mineral ke konsumen agar konsumen lebih merasa dilayani dengan baik oleh kami. Perusahaan memang tidak memiliki kebijakan atau prosedur-prosedur resmi terkait pelayanan, jadi kami hanya berusaha menyesuaikan diri dan saya hanya memberikan contoh tahapan-tahapan pelayanan yang baik dan kiat-kiat yang lebih mudah untuk dimengerti oleh para karyawan dibandingkan harus membuat prosedur secara formal.

Peneliti : Kemudian masalah penampilan bu, apakah ada kebijakan atau pedoman penampilan yang diterapkan di perusahaan dan bagaimana kepatuhan karyawan terhadapnya?

Ibu Linda : Tidak ada SOP atau pedoman penampilan, karyawan hanya diminta untuk menggunakan baju yang rapi, sopan, wangi, bersih, dan tidak menggunakan bawahan pendek seperti rok pendek atau celana pendek. Karyawan pun diperbolehkan untuk menggunakan *makeup* asalkan tidak berlebihan, maupun tidak menggunakan *makeup* apapun. Tidak ada pedoman pasti mengenai penampilan karena kami membebaskan para karyawan untuk berpenampilan.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Peneliti : Apakah tidak ada konsumen yang pernah menegur atau mengajukan keluhan atas penampilan dari karyawan?

Ibu Linda : Hingga saat ini tidak ada, konsumen tidak ada yang protes soal penampilan, malahan konsumen menyukai penampilan dari para karyawan yang dianggap santai sehingga mereka enak buat diajak ngobrol, seperti tidak ada batasan antara konsumen dengan karyawan, sehingga mereka lebih nyaman.

Peneliti : Ok baik Ibu. Untuk pertanyaan selanjutnya, bagaimana Ibu mengajarkan karyawan untuk memberikan perhatian yang tulus dan empati kepada pelanggan? Bagaimana Ibu memastikan bahwa karyawan memberikan perhatian yang memadai terhadap setiap kebutuhan atau permintaan pelanggan? dan apakah konsumen benar merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh para karyawan?

Ibu Linda : Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya ya, jadi jawabannya sama saja, saya akan melakukan evaluasi secara personal dengan karyawan terkait, melakukan observasi, dan saya akan menanyakan secara langsung kepada konsumen terkait pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan kami. Saya rasa tingkat kepuasan konsumen itu kan berbeda-beda ya tapi kalau mau bukti dapat dilihat saja ya dari komentar di internet terutama di aplikasi *google maps* kan ada *review* atau ulasan tuh, saya observasi juga dan hasilnya pun cukup memuaskan walaupun memang tetap akan ada yang merasa kurang.

Peneliti : Baik Ibu, pertanyaan selanjutnya mengenai tindakan ya bu, menurut pandangan Ibu, apakah karyawan sudah melakukan tindakan inisiatif dalam pelayanan? Kemudian bagaimana perusahaan mendorong karyawan untuk mengambil tindakan positif dan inisiatif dalam menyelesaikan masalah pelanggan?

Ibu Linda : Dari pandangan saya sih sudah ya, karyawan kami dapat dikatakan memiliki inisiatif yang tinggi dalam memberikan pelayanan, dan perusahaan terutama saya pun terus mendorong karyawan untuk selalu mengambil tindakan yang positif dan inisiatif jika ada masalah seperti tidak terlalu menyalahkan kesalahan konsumen, membantu mengatasi masalah konsumen terhadap perusahaan, tidak memperluas ruang lingkup masalah, jika ada masalah pun akan diselesaikan secara kekeluargaan.

Peneliti : Baik Ibu, lalu untuk pertanyaan terakhir bu, apakah ada penghargaan atau insentif yang diberikan kepada karyawan yang secara konsisten memberikan pelayanan prima?

Ibu Linda : Untuk penghargaan seperti itu tidak ada karena semua sama, tetapi untuk insentif biasanya mereka mendapatkannya langsung dari konsumen dalam bentuk uang tip, atau dari CEO kami secara personal.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Peneliti : Baik Ibu, terimakasih telah menjawab semua pertanyaan yang telah saya ajukan.



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



#### LAMPIRAN 4 Transkrip Wawancara dengan Kepala Bagian *Purchasing* dan Gudang

Nama : Bapak Sudiro  
Pekerjaan : Kepala Bagian *Purchasing* dan Gudang  
Tempat Pelaksanaan Wawancara : Kantor PT Megapolitan Global Prima

Peneliti : Terimakasih Bapak Sudiro sudah menyempatkan waktunya pak. Baik saya akan langsung memulai wawancara singkatnya ya pak. Jadi, saya hanya akan menanyakan singkat saja pak persaingan dalam industri ini yang lagi kuat-kuatnya. Bagaimana menurut pandangan bapak terhadap permintaan produk yang semakin meningkat ini?

Bapak Sudiro : Permintaan barang makin banyak, banyak juga orang sekarang buka toko-toko kayak kami ini, memang bagus karena konsumen jadi punya banyak pilihan, tapi ini dari segi *supplier*/pemasok juga jadi masalah, karena sekarang ini permintaan barang melebihi kapasitas pabrik jadi harga barang pada naik, bahan baku barang jadi langka, harus cari-cari barang impor yang punya kualitas yang sama dan harga lebih murah, jadi kami berebutan buat bisa dapetin barang juga. Nah, konsumen kami pun juga merasakan hal yang sama.

Peneliti : Sebagai kepala *purchasing* dan gudang yang sudah lama ya pak bekerja di PT MGP ini, saya izin menanyakan terkait operasional perusahaan yang pastinya peran Pak Sudiro cukup besar karena kegiatan operasional perusahaan itu adalah berdagang yang dimana berarti masalah barang adalah masalah utama nya. Sebelumnya saya pun sudah menanyakan terkait operasional perusahaan kepada Bapak Rizal selaku Direktur Utama PT MGP ini, jadi saya ingin bertanya mengenai kegiatan operasional perusahaan apakah dari pandangan Bapak sendiri sudah berjalan dengan seharusnya? Bagaimana pandangan Bapak terkait persaingan penggunaan teknologi dalam kegiatan operasional perusahaan yang telah dilakukan oleh para pesaing? Apakah Bapak sendiri merasa tertinggal?

Bapak Sudiro : Ok baik, terkait pengelolaan kegiatan operasional perusahaan ya, sebenarnya sudah bisa dikatakan sudah sangat baik untuk ukuran internal perusahaan ya, karena dalam pengelolaan ini saya dibantu dengan tim khusus untuk pengelolaan seluruh kegiatan operasional perusahaan terutama gudang. Saya mengakui bahwa memang secara manajemen inventarisir barang gudang maupun toko masih buruk dan memang betul perlu pembenahan lebih lanjut. Saya pun sadar bahwa perusahaan ini cukup tertinggal dalam penggunaan teknologi pendukung kinerja operasional perusahaan. Tetapi memang banyak pertimbangan yang perlu diperhitungkan untuk menggunakan teknologi tsb.

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Peneliti : Dengan penggunaan teknologi saat ini, apakah sudah membantu kegiatan operasional perusahaan secara sementara? Lalu, apa hambatan terbesar yang menjadi gangguan bagi kegiatan operasional perusahaan?

Bapak Sudiro : Kalau dibilang membantu sebenarnya tidak cukup membantu, jadi memang perlu teknologi pendukung lainnya, teknologi saat ini hanya berfungsi sebagai pencatat dan pencetak *barcode* barang, pencatatan penjualan, dan pembuatan kebutuhan administrasi dasar saja. Lalu, untuk hambatan terbesar itu ada di rantai pasokan yang cukup sering terganggu apalagi untuk barang ekspor yang suka ketahan di pelabuhan dalam waktu yang lama gara-gara masalah bea cukai atau hal lainnya yang kadang suka dibuat-buat sama oknum di pelabuhan. Kelangkaan barang lokal yang ada juga masalah besar buat perusahaan seperti kami ini, karena banyak juga dari konsumen mau nya barang lokal sedangkan barang lokal lagi langka-langka nya. Makanya kita berusaha mengantisipasinya dengan menyediakan stok lebih sebagai cadangan stok yang ada.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







## LAMPIRAN 5 Transkrip Wawancara dengan Karyawan Bagian Pelayanan

Nama : Ibu Iin, Ibu Y, dan Ibu T  
Pekerjaan : Karyawan Bagian Pelayanan  
Tempat Pelaksanaan Wawancara : Kantor PT Megapolitan Global Prima

Peneliti : Baik Bapak dan Ibu sebelumnya saya mengucapkan terimakasih atas waktunya untuk melakukan wawancara singkat pada hari ini. Mungkin pertama-tama saya ingin bertanya kepada Ibu Iin yang sudah puluhan tahun bekerja menjadi seorang kasir dan *checker* ya bu?

Ibu Iin : Iya betul saya sudah lebih dari 25 tahun bekerja di PT MGP ini sebagai seorang kasir dan *checker*.

Peneliti : Baik Ibu, saya izin menanyakan terkait tawar menawar atau negosiasi harga yang dilakukan oleh para konsumen nih bu. Seberapa sering hal itu terjadi? dan bagaimana cara Ibu sendiri menanggapi konsumen yang melakukan negosiasi harga maupun produk seperti itu?

Ibu Iin : Setiap hari itu ada saja yang nego harga atau diskon tambahan, kadang juga sampai minta produk gratis buat dirinya sendiri atau keluarganya. Kalau saya, kadang saya kasih kadang engga, saya lihat dulu gimana *customer*-nya. Kalau emang ternyata cukup sering datang belanja yaa kadang saya kasih aja tambahan sedikit, terus kalau *customer*-nya baru pertama kali belanja tapi belanjanya bisa sampai ratusan juta itu juga saya kasih diskon atau setidaknya satu produk gratis yang nilainya tidak terlalu mahal atau masih dapat *discover* oleh perusahaan. Tapi memang *customer* yang minta diskon seringnya itu yang memang belanjanya banyak dan tau kalau perusahaan bisa ngasih diskon dengan beberapa syarat dan ketentuan, biasanya mereka terlihat sudah terbiasa untuk tawar menawar harga gitu.

Peneliti : Baik berarti memang ada syarat dan ketentuan yang berlaku ya bu? Kira-kira jika saya boleh mengetahuinya, apa salah satu syarat dan ketentuan agar mendapatkan diskon dari PT MGP jika konsumen tsb merupakan konsumen yang baru sekali berbelanja di toko perusahaan?

Ibu Iin : Iya betul, salah satu syarat dan ketentuannya tuh mudah sebenarnya, yaitu dengan menanyakan diskon duluan, kalau konsumen tidak meminta atau menanyakan mengenai diskon, maka kita gaakan kasih atau menginfokan kalau memang ada diskon. Lalu, ada ketentuan pasti potongan yaitu potongan 5% untuk pembayaran dengan tunai atau kartu debit/kredit BCA dan 3% untuk kartu debit/kredit non-BCA, untuk syarat dan ketentuan lainnya merupakan rahasia perusahaan jadi saya tidak dapat menginfokannya.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Peneliti : Baik Ibu, lalu bagaimana dengan syarat dan ketentuan pembelian? Apakah boleh menggunakan tempo (kredit hutang)? dan bagaimana ketentuan jika ada retur barang yang salah atau rusak?

Ibu Iin : Ok baik, jadi untuk pembayaran secara tempo atau termin hutang itu hanya untuk konsumen tetap dan sudah memiliki kemitraan atau kerjasama dengan PT MGP saja alias konsumen lama kami, nah kalau konsumen baru tidak akan kami berikan untuk melakukan pembayaran secara tempo seperti itu. Biasanya kami akan tetap menyimpan barang-barang yang sudah dipilih dan dicek oleh kami dan konsumen terkait, setelahnya kami akan membuat total nota yang harus dibayar oleh konsumen, setelah dibayar baru kami akan memberikan barang-barang tersebut. Lalu untuk retur barang, ada ketentuannya, jika ingin mengganti barang karena salah barang itu waktunya retur adalah satu hari pembelian atau hanya bisa dilakukan pada hari yang sama dengan hari pembelian. Tetapi, jika ada barang yang rusak itu jangka waktu retur maksimum adalah tiga hari setelah hari pembelian. Semua retur dapat dilakukan dengan syarat, nota penjualan masih ada dalam kondisi yang baik, kemasan produk masih berkondisi baik, dan barang belum digunakan sama sekali. Makanya kami melakukan cek barang satu per satu sebelum diterima oleh konsumen agar meminimalisir adanya kerusakan barang atau kesalahan pembelian barang.

Peneliti : Baik Ibu, terima kasih Ibu Iin atas penjelasannya. Selanjutnya saya ingin bertanya kepada Ibu Y dan Bapak T mengenai pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya dengan Ibu Linda, beliau menyatakan bahwa memang terkadang ada saja konsumen yang menunjukkan sikap negatif kepada para karyawan, apakah betul? Lalu, bagaimana cara perusahaan dalam membantu karyawan menghadapi konsumen yang berperilaku seenaknya seperti itu? Apakah ada pelatihan yang diberikan untuk membantu Bapak dan Ibu dalam mengembangkan keterampilan pelayanan?

Ibu Y : Iya betul memang ada konsumen yang suka bertindak tidak mengenakan seperti ngomel-ngomel tidak jelas, tidak ada sopan santunnya, dan sangat terlihat enggan untuk menghargai kami para karyawan yang memang bekerja sebagai pelayan toko. Sebenarnya tidak ada cara khusus yang perusahaan lakukan untuk kami. Kalau pelatihan buat ningkatin kemampuan kita dalam pelayanan sih selama ini gaada yaa, kami hanya berusaha melihat dan belajar dari satu sama lain aja. Para karyawan pelayanan dituntut untuk bisa belajar mandiri/otodidak, tapi kadang juga yaaa saya diajari oleh Ibu Linda kalau ada yang kurang atau salah dari pelayanan yang udah saya berikan. Kalau evaluasi pengetahuan juga seingat saya tidak pernah dilakukan, paling saya yang langsung menanyakan kepada atasan saya jika ada produk yang engga saya tahu cara penggunaan atau manfaatnya, biasanya barang-barang baru sih yang begitu. Tapi, seringnya kalau ada barang baru, dari atasan langsung ngasih tau seluruh info soal barang itu.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bapak T : Iya betul sama seperti yang dikatakan oleh Ibu Y, memang banyak konsumen yang kayak gitu, yaaa kami sebagai pelayan juga cuman bisa menerimanya dengan lapang dada aja walaupun suka dituduh yang aneh-aneh sama konsumen. Saya pribadi berusaha untuk tidak menunjukkan emosi yang berlebihan agar tidak menambah masalah juga. Terus buat pelatihan begitu, gapernah ada sih, lebih fokus dalam bantu satu sama lain aja, karena kami sudah lama melakukan hal ini jadi memang cara terbaik buat kami yaa saling bantu dan dukung satu sama lain aja dan engga melakukan hal yang aneh-aneh lainnya. Apapun yang terjadi hari itu yaudah diselesaikan hari itu juga.

Peneliti : Baik, selanjutnya mengenai cara berpenampilan yang saya mendapatkan informasi bahwa di PT MGP ini seluruh karyawan memang tidak ada peraturan ketat mengenai cara berpenampilan. Bagaimana menurut pandangan dari Bapak dan Ibu terkait tidak adanya batasan untuk berpenampilan asalkan sesuai dengan ketentuan dasar berpakaian saja? Menurut pandangan Bapak dan Ibu apakah perlu perusahaan membuat SOP dan menetapkan cara untuk berpenampilan yang lebih profesional?

Ibu Y : Kalau dalam berpakaian kita sih gaada peraturan yang mengikat banget, kita cuman disuruh untuk berpakaian yang sopan, rapi, wangi, dan gapake bawahan yang pendek. Kita berpakaian senyaman kita aja. Sampai saat ini kita udah sama-sama bekerja lebih dari 5 tahun pun tidak pernah ada yang komplain masalah penampilan dari karyawan di sini. Justru konsumen muji perusahaan ini karena memberikan kebebasan dalam berpakaian yang jarang dilakui di perusahaan lain. Konsumen pun banyak yang bilang ke kita kalau mereka lebih ngerasa dekat dengan karyawan di sini karena kita berpenampilan yang santai dan ramah. Jadi sangat jarang ada masalah soal penampilan dari kita-kita.

Bapak T : Saya juga sependapat dengan Ibu Y, lalu menurut kami kayaknya gaperlu ada SOP seperti itu juga kami sudah berpakaian dengan layak atas kesadaran diri masing-masing, mungkin bisa saja dengan menentukan hari-hari khusus seperti untuk hari Jumat bisa menggunakan batik atau hari tertentu menggunakan kaos dari perusahaan gitu. Jadi gaperlu ada yang seperti itu karena dari konsumen pun gapernah ada yang negor sih soal masalah penampilan kami gitu.

Peneliti : Baik Bapak T dan Ibu Y terimakasih atas waktu dan kesempatannya untuk hari ini dan telah bersedia menjadi informan dalam penelitian skripsi saya.

## LAMPIRAN 5 Bukti Dokumentasi Pendukung

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta




Dokumentasi Pelayanan pada Toko PT MGP



## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

				
TO : PT. EUROASIATIC JAYA ATT : IBU STEPHANIE RE : QUOTATION				
JAKARTA ,31 AGUSTUS 2022				
NO	DESCRIPTION	QTY	UNIT PRICE RP	TOTAL PRICE RP
1	FRY PAN D.20 CM VG (53)	6	375,500.00	2,253,000.00
2	FRYING PAN D.24 CM VG (54)	6	475,500.00	2,853,000.00
3	FRYING PAN D.32 CM VG 1810 (56)	4	850,000.00	3,400,000.00
4	SAUCE PAN D.18 CM VG 1810 (48)	6	457,500.00	2,745,000.00
5	INDUCTION STOCK POT D.24 CM ACP 10 M LTR (4)	4	1,050,000.00	4,200,000.00
6	STOCK POT D.32 CM VG	2	1,750,000.00	3,500,000.00
7	DIGITAL SCALE 2 KG TANITA	2	1,098,500.00	2,197,000.00
8	DIGITAL SCALE 5 KG TANITA	1	1,098,500.00	1,098,500.00
9	TAB GRABBER 60 CM	4	215,500.00	862,000.00
10	MAGNETIC KNIFE HOLDER 45 CM	2	287,500.00	575,000.00
11	S/S GN PAN 1/6 10 CM VG	5	109,500.00	547,500.00
12	GN PAN 1/6 15 CM VG	10	147,500.00	1,475,000.00
13	GN PAN 1/6 COVER VG	15	57,500.00	862,500.00
14	GN PAN 1/3 15 CM VG	12	227,500.00	2,730,000.00
15	GN PAN 1/3 10 CM VG	12	152,500.00	1,830,000.00
16	S/S GN PAN 1/3 COVER VG	24	95,000.00	2,280,000.00
17	S/S GN PAN 1/1 10 CM VG	24	337,500.00	8,100,000.00
18	GN PAN 1/1 15 CM VG	18	397,500.00	7,155,000.00
19	S/S GN PAN 1/1 COVER VG	42	237,500.00	9,975,000.00
20	INDUCTION IRON WOK WITH HANDLE STICK 18"	2	267,500.00	535,000.00
21	LADDLE WOK 5 1/4 NO 8 (2440)	2	59,500.00	119,000.00
22	WOK TURNER 5 1/4 NO 3 (1403)	2	49,500.00	99,000.00
23	TIMBANGAN CAMRY 60 KG	1	595,500.00	595,500.00
<b>SUB TOTAL</b>				<b>59,987,000</b>
<b>DISCOUNT 5 %</b>				<b>2,999,350</b>
<b>AFTER DISCOUNT</b>				<b>56,987,650</b>
<b>VAT 11%</b>				<b>6,268,642</b>
<b>GRAND TOTAL</b>				<b>63,256,292</b>
TERM OF PAYMENT : * THE ABOVE QUOTATION QUOTED AT NETT PRICE * PRICE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT PRIOR NOTICE * VAT 11% * EX FRANCO JAKARTA *NO. REKENING : A/N PT. MEGAPOLITAN GLOBAL PRIMA A/C : 2913088000 (BCA)				
BEST REGARDS				
RIZAL SUTANDI				

Dokumentasi Contoh Katalog Produk dalam Bentuk Penawaran (*Quotation*)

## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Dokumentasi Sebagian Besar Produk dari PT MGP

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



# ABIRTHA

Mahasiswi Administrasi Bisnis

## LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

**Kampus**  
 Politeknik Negeri Jakarta (PNJ)

**Sekarang** **Program Studi**  
 D4 Administrasi Bisnis Terapan, IPK 3.90/4.00

**2019** **Bidang Kompetensi**  
 Keuangan, Kesekretariatan, Kearsipan, Manajemen SDM, Supply Chain Management, Manajemen Strategi, Marketing

## PENGALAMAN KERJA

**Politeknik Kesehatan Kemenkes Jakarta 1**  
**Desember 2017 - Februari 2018**

**2018** Bertanggungjawab atas pencatatan keuangan transaksi sederhana, pengarsipan terhadap bukti transaksi, pencatatan inventarisir barang, perhitungan pajak dan anggaran

## PENGALAMAN ORGANISASI

**Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga**  
 Staff Pengembangan Sumber Daya Manusia | 2021 - 2022  
 Kepala Biro Kesekretariatan | 2020 - 2021  
 Staff Biro Kesekretariatan | 2019 - 2020

**2022** **Unit Kegiatan Mahasiswa - Anjongsana Sosial**

**2019** Wakil Ketua Satuan Pengawas Internal | 2021 - 2022  
 Badan Pengurus Harian Departemen Pengembangan dan Kaderisasi | 2020 - 2021  
 Staff Departemen Akademik | 2019 - 2021

## KEPANITIAAN DAN SERTIFIKASI

**Business Administration Festival (BAF) - PNJ**  
 Koordinator Kesekretariatan  
 1. Menyusun proposal dan laporan akhir acara  
 2. Membuat notulensi dan korespondensi  
 3. Mengurus perizinan acara

**2021** **Pemilihan Ketua Umum Anjongsana Sosial - PNJ**  
 Koordinator Acara  
 1. Membuat konsep acara  
 2. Menyusun timeline acara  
 3. Mengawasi keberlangsungan acara

**Talkshow Anjongsana Sosial - PNJ**  
 Ketua Pelaksana  
 1. Bertanggung jawab atas pelaksanaan acara  
 2. Mengarahkan dan mengawasi seluruh divisi  
 3. Melakukan evaluasi acara

**2020**

**Sertifikasi Akuntan Junior - LSP P2KPTK2**  
 1. Pencatatan siklus akuntansi  
 2. Komputer akuntansi

**2019**

## RIWAYAT PRIBADI

Abirtha adalah mahasiswi tingkat akhir jurusan Administrasi Niaga dengan pengalaman organisasi selama tiga tahun di berbagai departemen yang membuat dirinya unggul dalam kepemimpinan, komunikasi, kerja tim dan kesekretariatan. Abirtha memiliki motivasi untuk terus mengembangkan keterampilan dan profesionalitas, serta mempelajari berbagai hal baru.

## KONTAK

abirthasudiro4@gmail.com  
 0858 - 8799 - 5404  
 linkedin.com/in/abirtha  
 Limo, Depok, Jawa Barat

## KETERAMPILAN

- Manajemen arsip
- Pengetikan
- Administrasi kantor
- Akuntansi
- Presentasi
- Public speaking
- Berpikir kritis
- Manajemen waktu

## KEMAMPUAN BAHASA

Bahasa Inggris - Intermediate  
 Bahasa Jepang - Basic Knowledge



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA, GEDUNG H  
Jalan Prof. Dr. G.A Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425  
Telepon (021) 7270036/7863538, Hunting Fax (021) 7270034  
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**SURAT TUGAS PEMBIMBING MATERI**

**Nomor : 11/PL3.11/PK.04.11/2023**

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta  
menugaskan kepada :

Nama : Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si

Jabatan : Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Untuk menjadi Pembimbing Materi dalam pembuatan laporan Skripsi mahasiswa

Nama : ABIRTHA

Nim/Kelas : 1905421043 / ABT – 8B

Judul : Analisis Strategi Bisnis dan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan  
Daya Saing Perusahaan Pada PT Megapolitan Global Prima

Demikian surat tugas ini dibuat agar diperhatikan dan dijalankan sebagaimana mestinya.

Depok, 14 Maret 2023  
KPS Administrasi Bisnis Terapan

Husnil Barry, S.E.,M.S.M  
NIP 198807012014041002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,  
KEBUDAYAANRISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA, GEDUNG II  
Jalan Prof. Dr. G.A Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425  
Telepon (021) 7270036/7863538, Hunting Fax (021) 7270034  
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING MATERI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si

Jabatan : Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Menyatakan bahwa

Nama : ABIRTHA

Nim/Kelas : 1905421043 / ABT- 8B

Judul : Analisis Strategi Bisnis dan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan  
Daya Saing Perusahaan Pada PT Megapolitan Global Prima

Telah dinyatakan selesai melaksanakan pembimbingan .

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab

Depok, 21 Agustus 2023  
Dosen Pembimbing Materi

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si  
NIP 196501311989032001

NEGERI  
JAKARTA





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA, GEDUNG H  
Jalan Prof. Dr. G.A Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425  
Telepon (021) 7270036/7863538, Hunting Fax (021) 7270034  
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

#### LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN MATERI

Nama Mahasiswa : ABIRTHIA  
NIM/ Kelas : 1905421043 / ABT 8B  
Judul Skripsi : Analisis Strategi Bisnis dan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan  
Daya Saing Perusahaan Pada PT Megapolitan Global Prima

Dosen pembimbing Materi : Dr. Dra. Iis Mariani, M.Si

No	Konsultasi		Materi Konsultasi
	Tanggal	Paraf Pembimbing	
1	17 Maret 2023		Pertemuan pertama dan pemberian arahan untuk bimbingan selanjutnya
2	27 Maret 2023		Bimbingan BAB 1 : Pendahuluan
3	29 Maret 2023		Bimbingan BAB 1 : Revisi Pendahuluan
4	2 April 2023		Bimbingan BAB 1 : Revisi Pendahuluan
5	12 Mei 2023		Bimbingan BAB 2 : Landasan Teori dan BAB 3 : Metodologi Penelitian
6	17 Mei 2023		Bimbingan BAB 2 : Revisi Landasan Teori dan BAB 3 : Revisi Metodologi Penelitian
7	19 Mei 2023		Bimbingan BAB 2 : Revisi Landasan Teori
8	24 Mei 2023		Bimbingan BAB 2 : Revisi Landasan Teori
9	4 Juli 2023		Bimbingan Revisi Proposal Skripsi
10	16 Juli 2023		Bimbingan Revisi Proposal Skripsi
11	15 Agustus 2023		Bimbingan Bab 4 dan 5
12	18 Agustus 2023		Bimbingan Skripsi secara keseluruhan

13	20 Agustus 2023		Bimbingan Skripsi secara keseluruhan
14	21 Agustus 2023		Approval Bab 1-5 Skripsi

#### Catatan :

Lembar konsultasi ini diserahkan pada waktu mendaftar sidang

Depok, 21 Agustus 2023  
Pembimbing Materi

Dr. Dra. Iis Mariani, M.Si  
NIP 196501311989032001

JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA, GEDUNG H  
Jalan Prof. Dr. G.A Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425  
Telepon (021) 7270036/7863538, Hunting Fax (021) 7270034  
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

SURAT TUGAS PEMBIMBING TEKNIS

Nomor : 38/Pl.3.11/PK/2023

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta  
menugaskan kepada :


Nama : Ni Made Widhi S, S.E., M.M  
Jabatan : Dosen

Untuk menjadi Pembimbing Teknis dalam pembuatan laporan Skripsi mahasiswa:

Nama : ABIRTHA  
Nim/Kelas : 1905421043 / ABT - 8B  
Judul : Analisis Strategi Bisnis dan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan  
Daya Saing Perusahaan Pada PT Megapolitan Global Prima

Demikian surat tugas ini dibuat agar diperhatikan dan dijalankan sebagaimana mestinya.

Depok, 21 Agustus 2023  
KPS Administrasi Bisnis Terapan

  
Husni Barry, S.E., M.S.M  
NIP 198807012014041002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,  
KEBUDAYAANRISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA, GEDUNG H  
Jalan Prof. Dr. G.A Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425  
Telepon (021) 7270036/7863538, Hunting Fax (021) 7270034  
Laman : <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING TEKNIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Made Widhi S, S.E., M.M  
Jabatan : Dosen

Menyatakan bahwa

Nama : ABIRTHA  
Nim/Kelas : 1905421043 / ABT- 8B  
Judul : Analisis Strategi Bisnis dan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan  
Daya Saing Perusahaan Pada PT Megapolitan Global Prima

Telah dinyatakan selesai melaksanakan pembimbingan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab

Depok, 25 Agustus 2023  
Dosen Pembimbing Teknis



Ni Made Widhi S, S.E., M.M  
NIP 196405071992012001

NEGERI  
JAKARTA




## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Konsultasi		Materi Konsultasi
	Tanggal	Paraf Pembimbing	
1	22 Agustus 2023	gh.	Perkenalan untuk bimbingan skripsi secara teknis
2	23 Agustus 2023	gh.	Bimbingan Skripsi: Pengiriman draft file skripsi
3	24 Agustus 2023	gh.	Bimbingan Skripsi: Revisi draft file skripsi
4	25 Agustus 2023	gh.	a. Bimbingan Skripsi: Revisi draft file skripsi b. <i>Approval</i> Skripsi Cover - Lampiran
5			
6			
7			
8			

Depok, 25 Agustus 2023  
Pembimbing Teknis

  
Ni Made Widhi S, S.E., M.M  
NIP 196405071992012001

CS Dipindai dengan CamScanner

