

## Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Boga Menggunakan Analisis Swot dengan Analytic Hierarchy Process

Ghaitsa Zahira Shofa<sup>1\*</sup>, Danang Indrajaya<sup>2</sup>, Arien Arianti Gunawan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Telkom Bandung, Indonesia

Email: Gitsazs@gmail.com

### Abstrak

Keberadaan UMKM di Indonesia telah menyebar di berbagai daerah, salah satunya daerah Cikarang. Perusahaan Jasa Boga merupakan salah satu usaha dengan peluang yang tinggi di Cikarang, PT Buana Boga Catering merupakan usaha jasa boga di Cikarang yang berfokus untuk menjalankan catering bagi karyawan industri, karena perusahaan ini mengutamakan target konsumen yang berada di jangkauan area sekitar Kawasan Industri Cikarang. PT Buana Boga Catering harus terus berinovasi agar dapat terus bertahan dari pesaing yang ada. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis strategi pengembangan perusahaan dan memberikan rekomendasi strategi bisnis yang baru agar menciptakan nilai baru yang dapat membantu PT Buana Boga Catering dalam mempertahankan bisnisnya. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian Mix Method yaitu, memanfaatkan metode kualitatif bersamaan dengan metode kuantitatif, dengan menggunakan analisis SWOT dan Analytic Hierarchy Process untuk mengevaluasinya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa terdapat beberapa alternatif strategi pengembangan bisnis dengan prioritas utama yaitu penggunaan bahan baku alternatif lebih sesuai dari segi harga dan ketersediaan sehingga dapat mempertahankan biaya produksi dan meningkatkan keuntungan.

**Kata Kunci:** Strategi Manajemen, SWOT, AHP

### Abstract

*The existence of MSMEs in Indonesia has spread in various regions, one of which is the Cikarang area. Food Service Company is one of the businesses with high opportunities in Cikarang, PT Buana Boga Catering is a food service business in Cikarang that focuses on running catering for industrial employees, because this company prioritizes target consumers who are in the area around the Cikarang Industrial Estate. PT Buana Boga Catering must continue to innovate in order to survive from existing competitors. The purpose of this study is to analyze the company's development strategy and provide recommendations for new business strategies to create new value that can help PT Buana Boga Catering maintain its business. In this study the authors used the Mix Method research method, namely, utilizing qualitative methods together with quantitative methods, using SWOT analysis and Analytic Hierarchy Process to evaluate it. Based on the research conducted, the results show that there are several alternative business development strategies with the main priority being the use of alternative raw materials that are more suitable in terms of price and availability so as to maintain production costs and increase profits.*

**Keyword:** *Strategic Management, SWOT, AHP*

## **Pendahuluan**

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) adalah usaha perdagangan yang dikelola individu atau badan usaha dengan skala kecil, sesuai kriteria Undang-Undang No. 20 tahun 2008 (Asikin et al., 2024). Menurut Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), UMKM berperan dalam perluasan kesempatan kerja, pembentukan Produk Domestik Bruto (PDB), dan penyediaan jaring pengaman ekonomi untuk masyarakat berpendapatan rendah. Dengan kontribusi UMKM dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi lokal dan mendukung pertumbuhan ekonomi yang merata dan berkelanjutan, UMKM memiliki dampak signifikan terhadap kemajuan ekonomi di Indonesia (Asikin & Fadilah, 2024).

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

UMKM di Indonesia, termasuk di daerah Cikarang, memiliki peran penting dalam perekonomian lokal, seperti yang terlihat pada perusahaan jasa boga seperti PT Buana Boga Catering. Perusahaan ini menawarkan layanan katering dengan teknik hemat waktu dan uang, menyediakan beragam jenis makanan untuk klien tanpa perlu mengolahnya sendiri. Fokus PT Buana Boga Catering adalah melayani karyawan industri di sekitar Kawasan Industri Cikarang, memprioritaskan target konsumennya di area tersebut.

Dari sisi pembelajaran dan pertumbuhan, PT Buana Boga Catering telah menerapkan program pelatihan reguler untuk semua karyawan. Program ini bertujuan untuk memperkuat kompetensi karyawan dalam mengelola tugas mereka secara lebih efektif dan menciptakan inovasi dalam penyajian serta mengikuti standar industri terbaru dalam hal keamanan dan sanitasi pangan (Caniëls & Veld, 2019). Perusahaan juga aktif mengikuti tren industri dan mengintegrasikan ide-ide baru ke dalam layanan mereka (Wicaksono, 2019);(Djaya, 2021);(Saaty, 1980);(Taherdoost, 2017).

Integrasi teknologi terus ditingkatkan dengan penggunaan perangkat lunak manajemen katering yang efisien serta pemanfaatan media sosial dan platform online untuk pemasaran dan keterlibatan pelanggan, ditambah dengan investasi dalam peralatan dapur modern yang meningkatkan produktivitas dan konsistensi (Farrell et al., 2018);(Bıçakcıoğlu-Peynirci, 2023).

Untuk memperkuat proses bisnis internal, PT Buana Boga Catering telah mengotomasi banyak proses, mulai dari pemesanan hingga pengiriman, melalui penggunaan perangkat lunak manajemen katering yang mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi (Boga & Busana, 2012). Perusahaan juga menjamin keamanan dan kualitas makanan dengan mempertahankan standar kebersihan dan mendapatkan bahan berkualitas tinggi dari pemasok terpercaya (Wijaya, 2018). PT Buana

Boga Catering mengembangkan sistem manajemen mutu yang kuat dengan menerapkan proses evaluasi berkala, dan pelatihan karyawan untuk memastikan semua aspek operasional memenuhi standar kualitas tertinggi.

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

Strategi dari perspektif keuangan telah diterapkan melalui diversifikasi layanan katering yang ditawarkan, termasuk layanan prasmanan untuk acara perusahaan dan penyediaan bento box untuk acara informal (Hatammimi & Thahara, 2022); (Priyadi & Prasetyo, 2018). Dalam upaya mengoptimalkan biaya, PT Buana Boga Catering telah menyederhanakan operasi, mengurangi pemborosan bahan makanan, dan bernegosiasi dengan pemasok untuk mendapatkan harga yang lebih baik. Salah satu pemicu penting untuk perumusan kembali strategi di PT Buana Boga Catering adalah peningkatan permintaan dari segmen pasar yang berbeda, khususnya dari event-event kecil seperti pengajian, pertemuan keluarga, dan acara sosial lainnya. Sebelumnya, fokus utama perusahaan adalah menyediakan layanan katering untuk pabrik dan lingkungan industri besar.

Berkembangnya kebutuhan pasar untuk layanan katering pada acara-acara skala lebih kecil, terdapat peluang besar untuk ekspansi pasar. Perubahan ini tidak hanya menunjukkan diversifikasi dalam permintaan pasar tetapi juga menandai pergeseran dalam pola konsumsi masyarakat yang lebih memilih kepraktisan dalam penyelenggaraan acara. Untuk menanggapi perubahan kebutuhan pasar ini, PT Buana Boga Catering memutuskan untuk mengembangkan paket-paket katering yang lebih fleksibel dan sesuai dengan berbagai skala acara. Strategi ini meliputi penawaran menu yang dapat disesuaikan, pilihan paket biaya yang variatif, dan pelayanan yang lebih personal.

Dalam konteks pengembangan bisnis, pentingnya penciptaan nilai jangka panjang bagi stakeholder, yang meliputi konsumen, pasar, dan hubungan bisnis, telah ditekankan. Di industri F&B internasional, kesuksesan ditentukan oleh kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan budaya makanan lokal. Faktor budaya memainkan peran penting dalam menentukan karakteristik produk yang dibuat oleh perusahaan katering dan memengaruhi perilaku pembelian konsumen. Oleh karena itu, penting bagi PT Buana Boga Catering untuk menggali dan memahami secara mendalam preferensi makanan yang beragam di setiap daerah pemasarannya.

Berdasarkan uraian diatas Perusahaan perlu merancang strategi pengembangan bisnis untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan, yang pada gilirannya dapat

meningkatkan pendapatan dan berdampak positif bagi warga sekitar dengan membuka lowongan pekerjaan dan membantu mengurangi angka pengangguran. Peningkatan pendapatan juga berarti peningkatan pajak yang dapat mendukung devisa negara. Sebaliknya, jika pendapatan tidak meningkat, perusahaan mungkin harus mengurangi jumlah karyawan untuk mengurangi pengeluaran. Untuk mengoptimalkan pendapatan, analisis SWOT dan Analytic Hierarchy Process merupakan pilihan yang layak untuk strategi pengembangan bisnis, seperti yang diperlukan oleh Buana Boga Catering yang mengalami penurunan penjualan produk.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi pada PT Buana Boga Catering sebagai berikut: 1) Apa saja faktor internal yang menjadi kekuatan dan kelemahan dari PT Buana Boga Catering dalam mengembangkan bisnisnya? 2) Apa saja faktor eksternal yang menjadi peluang dan ancaman bagi PT Buana Boga Catering dalam mengembangkan bisnisnya? 3) Bagaimana PT Buana Boga Catering dapat mengembangkan bisnisnya berdasarkan analisis AHP?

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi PT Buana Boga Catering, termasuk kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, serta memilih alternatif strategi yang tepat untuk perusahaan. Manfaat penelitian ini secara teoritis adalah sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang keilmuan yang sama, khususnya dalam mengembangkan strategi bisnis menggunakan model analisis SWOT dan Analytic Hierarchy Process, serta memberikan perspektif baru tentang strategi pengembangan bisnis. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan membantu pemilik PT Buana Boga Catering dalam merancang strategi efisien untuk meningkatkan pendapatan dan memberi informasi kepada pembaca tentang pemilihan dan penerapan strategi pengembangan.

### **Metode Penelitian**

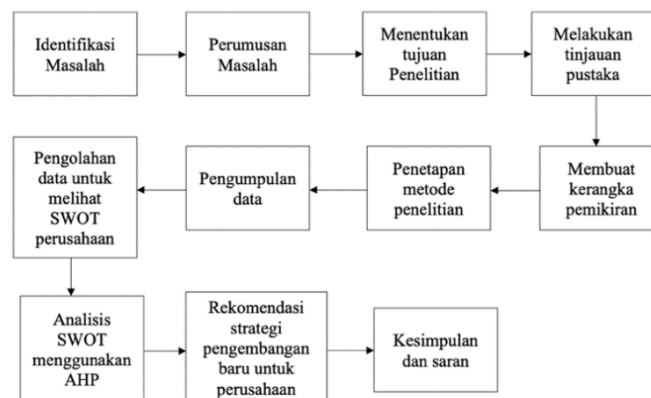
Penelitian menggunakan Mix Method (metode campuran), yang mengintegrasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam satu kerangka kerja komprehensif untuk mengatasi kompleksitas pertanyaan penelitian. Pendekatan ini dipilih berdasarkan keunggulan kedua metode dalam menjelajahi berbagai perspektif dan mengungkap hubungan antar lapisan kompleks dari fenomena yang diteliti.

Fase kualitatif melibatkan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan. Pendekatan yang direncanakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus. Pada penelitian ini, sumber data yang diperoleh yaitu menggunakan data primer. Data ini didapatkan melalui wawancara secara langsung dengan manager dari PT Buana Boga Catering untuk mendapatkan informasi seputar perusahaan catering pada tempat tersebut.

Desain penelitian ini sesuai dengan model eksploratori sekuensial, di mana data kualitatif dikumpulkan dan dianalisis terlebih dahulu, kemudian diikuti oleh kuantifikasi temuan untuk menghasilkan sintesis yang lebih terintegrasi dan bermakna. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menyediakan rekomendasi yang didukung data dalam

pengembangan strategi yang akan meningkatkan daya saing dan pertumbuhan PT Buana Boga Catering di masa depan.

Variabel operasional pada penelitian ini menggunakan analisis SWOT dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Maka berdasarkan landasan teori dan peneliti terdahulu variabel operasional akan dijadikan sebagai panduan dalam membuat pertanyaan pada proses wawancara untuk menghasilkan data kualitatif. Penelitian ini dilakukan di PT Buana Boga Catering, yang berlokasi di Cikarang, Indonesia. Periode waktu penelitian ditetapkan dari Januari 2024 hingga Juni 2024, pengumpulan data yang komprehensif selama berbagai operasi bisnis serta waktu yang cukup untuk analisis mendalam.



Gambar 1. Tahapan Penelitian  
Sumber: Data yang telah diolah (2023)

Metode penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai penggalian data. Dalam penelitian ini, *framework Segmentasi, Targeting, dan Positioning* (STP) diimplementasikan untuk mendefinisikan dengan jelas pelanggan mana yang akan dilayani oleh PT Buana Boga Catering serta menentukan bagaimana perusahaan tersebut menciptakan nilai bagi pelanggan tersebut. Secara paralel, analisis SWOT digunakan untuk melakukan identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh PT Buana Boga Catering.

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis SWOT

#### *Identifikasi Kekuatan*

##### *Pengalaman Lebih dari 10 tahun*

Durasi panjang yang dimiliki PT Buana Boga Catering sejak awal berdirinya pada tahun 2013 membuat PT Buana Boga Catering telah mengantongi banyak pengalaman dalam menyelesaikan permasalahan. Keunggulan ini menggambarkan profesionalitas yang dimiliki oleh PT Buana Boga Catering dalam bertahan sebagai pelaku bisnis catering.

##### *Lokasi*

Lokasi PT Buana Boga Catering yang beralamatkan di Cikarang, Kabupaten Bekasi merupakan sebuah strategi yang baik, dikarenakan lokasi yang dianggap sangat strategis baik dari segi akomodasi juga dari segi pasar karena berada pada pusat perindustrian manufaktur dan perkantoran.

#### *Luas Area*

Luas Area yang dimiliki oleh PT Buana Boga Catering dengan luas 1.400 m<sup>2</sup>, luas bangunan 1.000 m<sup>2</sup>. serta bangunan yang terdiri dari 1,3 lantai membuat PT Buana Boga Catering tergolong pabrik dan pelaku besar penyedia jasa boga di wilayah Cikarang.

#### *Produk Bervariasi*

PT Buana Boga Catering dalam menjalankan bisnis jasa boganya menawarkan beberapa pilihan produk diantaranya catering regular, tray prasmanan, tray semi prasmanan dan nasi tumpeng. Dengan variasi produk yang luas, PT Buana Boga Catering dapat memenuhi beragam kebutuhan konsumen. Mulai dari makanan sehari-hari dan hidangan spesial untuk acara tertentu. Fleksibilitas ini memungkinkan usaha untuk merambah ke target pasar yang lebih luas dan beragam kemampuan fleksibel ini memungkinkan usaha untuk merambah ke berbagai target pasar yang lebih luas.

#### *SDM Berkualitas*

Bisnis jasa boga memerlukan berbagai keahlian khusus, mulai dari koki yang terampil, manajer yang berpengalaman, hingga staf layanan yang ramah dan efisien. SDM dengan keahlian khusus ini memastikan bahwa setiap aspek operasional berjalan dengan baik dan memenuhi standar kualitas yang tinggi. Koki yang berbakat, misalnya, dapat menciptakan hidangan yang tidak hanya lezat tetapi juga inovatif, sementara manajer yang kompeten dapat mengelola operasional secara efektif. PT Buana Boga Catering dalam proses bisnisnya menerapkan standar khusus terhadap calon karyawannya, dengan standar yang ditetapkan oleh PT Buana Boga Catering, karyawan yang dimiliki oleh PT Buana Boga Catering adalah individu yang kompeten didalam bidangnya sehingga dengan memanfaatkan keahlian, kreativitas, komitmen, dan kemampuan adaptasi dari sumber daya manusia, PT Buana Boga Catering dapat memberikan layanan yang unggul dan terus berkembang dalam industri yang kompetitif ini.

#### *Program pelatihan*

Salah satu bentuk investasi yang dilakukan PT Buana Boga Catering terhadap karyawannya adalah mengadakan pelatihan dan pengembangan SDM. Pelatihan berkelanjutan memastikan bahwa staf selalu update dengan tren terbaru dalam industri kuliner dan dapat mengaplikasikan teknik-teknik baru yang meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Selain itu, pengembangan keterampilan kepemimpinan dan manajemen juga penting untuk memastikan bahwa bisnis dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan pasar.

#### *Armada pengiriman*

Salah satu kekuatan utama dalam bisnis jasa boga ialah armada pengiriman yang handal dan efisien. Dengan memastikan kecepatan, keandalan, dan cakupan pengiriman yang luas, bisnis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan efisiensi operasional. Investasi dalam armada pengiriman yang baik

adalah langkah strategis untuk mendukung pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang bisnis jasa boga. PT Buana Boga Catering saat ini memiliki 12 unit armada dengan 4 variasi.

#### *Kelengkapan peralatan*

Pilihan PT Buana Boga Catering dalam proses persiapan dan penyajian makanan mengutamakan penggunaan peralatan yang lengkap dan berkualitas tinggi. Misalnya, penggunaan oven konveksi, blender industri, dan peralatan pemotong otomatis dapat menghemat waktu dan tenaga. Efisiensi ini memungkinkan bisnis untuk melayani banyak pelanggan dengan waktu yang lebih efisien, sehingga meningkatkan produktivitas dan kapasitas layanan. Konsistensi ini dinilai oleh PT Buana Boga Catering dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan pelanggan.

#### *Identifikasi Kelemahan*

##### *Tidak ada keunikan dalam strategi promosi*

Hasil dari wawancara yang dilakukan terhadap pihak-pihak PT Buana Boga Catering menyatakan dalam sistem promosi saat penelitian ini ditulis menyatakan sistem promosi yang dilakukan oleh PT Buana Boga Catering belum terdapat adanya keunikan dari yang dilakukan oleh kompetitor. Tidak adanya keunikan dalam promosi merupakan kelemahan signifikan dalam bisnis jasa boga. Untuk mengatasi kelemahan ini, penting bagi bisnis untuk mengembangkan strategi promosi yang kreatif, menarik, dan mencerminkan keunikan nilai dan keunggulan bisnis. Dengan cara ini, bisnis dapat meningkatkan daya tarik, membedakan diri dari pesaing, dan mencapai kesuksesan jangka panjang.

##### *Potongan harga bersifat eksklusif*

Salah satu strategi yang diterapkan oleh PT Buana Boga Catering dalam mendukung pertumbuhan bisnisnya adalah melalui pemberian potongan harga eksklusif kepada para konsumen terpilih. Dengan adanya potongan harga eksklusif ini, PT Buana Boga Catering dapat memperluas jangkauan pasar dan mempertahankan hubungan yang kuat dengan klien, sambil tetap memberikan layanan berkualitas tinggi.

##### *Pemborosan jumlah stok*

Dalam upaya menjaga kualitas produk PT Buana Boga Catering menyiapkan stok tambahan dalam proses produksinya, akan tetapi penambahan jumlah stok yang berlebihan adalah kelemahan serius dalam bisnis jasa boga yang dapat mempengaruhi keuangan, operasional, dan strategi bisnis secara keseluruhan. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi bisnis untuk mengimplementasikan strategi manajemen stok yang lebih tepat, termasuk pemantauan yang ketat terhadap permintaan pasar, analisis yang cermat terhadap pola penjualan, dan praktik manajemen inventarisasi yang efisien.

##### *Berfokus pada satu segmen*

Dari hasil wawancara yang dilakukan PT Buana Boga Catering menyatakan target utama mereka adalah pabrik-pabrik manufaktur. Kebijakan berfokus pada satu segmen pasar dalam bisnis jasa boga memiliki risiko tertentu yang perlu diperhatikan. Untuk mengurangi risiko ini, penting untuk mempertimbangkan diversifikasi produk atau

layanan, mengidentifikasi dan menjangkau lebih banyak segmen pasar, serta terus memonitor dan menyesuaikan strategi bisnis sesuai dengan perubahan dalam pasar dan regulasi.

### **Identifikasi Peluang**

#### *Pertambahan pabrik di wilayah Cikarang*

Hasil dari literasi penulis data dan sumber menggambarkan potensi besar wilayah Cikarang untuk pertambahan pelaku pabrik. Faktor-faktor seperti pertumbuhan kawasan industri yang kuat, infrastruktur yang mendukung, ketersediaan tenaga kerja terampil, dukungan pemerintah, dan aksesibilitas pasar yang baik, semuanya berkontribusi dalam menciptakan lingkungan investasi yang menarik dan berkelanjutan di wilayah ini. Peristiwa tersebut merupakan potensi bagi PT Buana Boga Catering dimana target merupakan pelaku manufaktur dengan jumlah karyawan 1.000 orang.

#### *Pembukaan lahan dan kawasan baru di Cikarang*

Wilayah Cikarang, yang terletak di Kabupaten Bekasi, Jawa Barat, memamerkan pertumbuhan industri yang cukup besar dalam beberapa tahun terakhir. Dengan konsentrasi kawasan industri utama seperti Jababeka, Lippo Cikarang, dan Delta Silicon, Cikarang telah menjadi destinasi utama bagi investasi industri di Indonesia. Dengan pembukaan lahan baru di Cikarang, peluang untuk bisnis jasa boga sangat menjanjikan. Dukungan infrastruktur yang berkembang, pertumbuhan ekonomi yang pesat, dan ketersediaan tenaga kerja terampil adalah faktor-faktor kunci yang mendukung pertumbuhan bisnis ini. Dengan memanfaatkan momentum ini dan merancang strategi yang tepat, pelaku usaha dapat mengambil langkah yang strategis untuk memanfaatkan potensi bisnis jasa boga di Cikarang secara optimal. Dengan memahami kebutuhan dan dinamika pasar di wilayah ini, pelaku usaha dapat membentuk rencana yang tepat untuk memanfaatkan potensi pertumbuhan ini secara optimal.

#### *Peningkatan permintaan jasa catering*

Seiring dengan pertumbuhan infrastruktur yang mendorong pertumbuhan industri di wilayah Cikarang, kebutuhan akan jasa catering juga didorong oleh perilaku masyarakat perkotaan yang menginginkan serba kepraktisan. Menurut data dari Asosiasi pengusaha Indonesia (APINDO), setiap bulannya rata-rata ada sekitar 150 acara perusahaan dan kurang lebih 50 acaraa personal (pernikahan, arisan, dan sebagainya) yang memerlukan layanan catering. Ini menciptakan peluang besar bagi penyedia jasa boga untuk mendapatkan pelanggan catering untuk kebutuhan acara-acara tersebut.

#### *Supplier yang semakin mudah dijangkau*

Peluang untuk mengakses supplier dengan lebih mudah dalam bisnis jasa boga menjanjikan kemudahan dalam memperoleh bahan baku berkualitas, mendukung inovasi menu, dan meningkatkan efisiensi operasional. Berikut adalah narasi yang menggambarkan potensi dan keuntungan dari akses yang lebih baik terhadap supplier. Dalam industri jasa boga di Cikarang, akses yang lancar dan mudah terhadap supplier merupakan faktor kunci untuk menjaga kualitas produk dan layanan. Kemajuan dalam



teknologi dan logistik telah membuka peluang besar bagi bisnis jasa boga untuk bekerja sama dengan supplier yang dapat memuaskan permintaan mereka dengan lebih efektif.

Peningkatan Kualitas Bahan Baku, Fleksibilitas dalam Penyediaan Bahan Baku, Kemitraan Strategis untuk Inovasi Produk, Efisiensi Operasional, Kontrol Kualitas dan Keberlanjutan. Dengan mengambil pendekatan proaktif dalam memanfaatkan peluang dari akses yang lebih baik terhadap supplier, bisnis jasa boga di Cikarang dapat memperkuat posisi mereka dalam pasar yang kompetitif dan meningkatkan memastikan kepuasan pelanggan dengan menyediakan barang dan layanan yang lebih unggul dan inovatif.

### ***Identifikasi Ancaman***

#### *Pembayaran dengan sistem tempo*

Dalam bisnis jasa boga, sistem pembayaran tempo atau kredit sering kali digunakan untuk memfasilitasi hubungan bisnis dengan pelanggan, baik perusahaan maupun individu. Namun, penggunaan sistem tempo juga membawa sejumlah ancaman yang dapat mempengaruhi likuiditas dan stabilitas keuangan perusahaan. Ancaman yang diidentifikasi antara lain penundaan pembayaran dari pelanggan peningkatan risiko kredit, pengelolaan kas yang tidak efisien, pengaruh terhadap arus kas dan prediktabilitas pendapatan, pengaruh terhadap biaya modal

#### *Jumlah pelaku catering yang tinggi*

Dalam industri jasa boga, persaingan yang sengit menjadi ciri khas karena banyaknya pesaing yang menawarkan berbagai macam layanan makanan dan minuman. Identifikasi ancaman dari jumlah kompetitor yang tinggi mengungkapkan beberapa potensi tantangan yang perlu diatasi oleh bisnis jasa boga diantaranya tekanan pada harga dan marginal profit, pemenuhan ekspektasi pelanggan yang tinggi, inovasi dan diferensiasi produk, tingkat pelayanan yang konsisten, tren perubahan preferensi konsumen.

#### *Kenaikan harga bahan baku*

Dalam operasinya sehari-hari, bisnis jasa boga di Cikarang mengandalkan berbagai bahan baku untuk menyediakan layanan makanan dan minuman kepada pelanggan mereka. Namun, fluktuasi harga bahan baku dapat berdampak signifikan terhadap biaya operasional dan margin keuntungan bisnis ini menyebabkan kenaikan biaya produksi, pengaruh terhadap rantai pasokan, penyesuaian harga yang sulit untuk pelanggan, tingkat inflasi umum, ketergantungan pada pasokan dari luar negeri.

#### *Pengurangan jumlah karyawan pabrik.*

Dalam lingkungan industri yang dinamis di Cikarang, perusahaan manufaktur sering menghadapi tekanan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya operasional, termasuk melalui pengurangan jumlah karyawan. Ancaman potensial ini memiliki implikasi yang signifikan bagi bisnis jasa boga yang mengandalkan populasi karyawan pabrik sebagai pelanggan utama mereka mengakibatkan penurunan daya beli konsumen, penurunan volume dan pendapatan, pengaruh terhadap kebutuhan layanan, tingkat pengeluaran konsumen yang lebih rendah, tantangan dalam pemeliharaan keberlanjutan operasional.

## Analisis Pengambilan Keputusan Jasa Boga Menggunakan Analisis Hirarki Process (AHP)

Metode Analisis Hirarki Proses (AHP) adalah metode yang digunakan oleh penulis untuk menentukan prioritas strategi pengembangan bisnis, dengan bantuan program Expert Choice 2000. Proses ini mengorganisir strategi pengembangan bisnis ke dalam beberapa tingkat yang saling terkait. Tingkat pertama adalah fokus atau tujuan yang telah disepakati bersama. Kedua, dipertimbangkan beberapa faktor yang mempengaruhi rencana strategis pengembangan bisnis (Sari & Prasetyo, 2017). Ketiga, peran aktor-aktor kunci dalam menetapkan strategi pengembangan bisnis menjadi fokus. Tingkat keempat menetapkan tujuan yang ingin dicapai melalui strategi ini. Tingkat terakhir, kelima, manajemen restoran memilih strategi-strategi alternatif berdasarkan hasil kuesioner untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Metode ini membantu perusahaan untuk mengatur dan mengimplementasikan strategi penjualan yang efektif berdasarkan visi dan tujuan mereka.

### *Fokus (Tingkat Satu)*

Strategi pengembangan bisnis PT Buana Boga Catering menjadi fokus dari hierarki ini.

### *Hasil Pengolahan Pada Tingkat Dua (Elemen Faktor)*

Hasil pengolahan pada elemen Faktor (Tingkat Dua) membandingkan setiap elemen faktor terhadap fokus. Faktor yang memiliki prioritas paling tinggi adalah kualitas produk yang dihasilkan (0.398). kualitas produk yang dihasilkan sangat krusial bagi PT Buana Boga Catering. Penting bagi PT Buana Boga Catering untuk memperhatikan kualitas dari setiap hasil produk.

**Tabel 1. Hasil Pengolahan Elemen Faktor terhadap Goal**

Faktor	Focus/Goal	
	Bobot	Prioritas
Sumber daya manusia	0.128	3
Keuangan perusahaan	0.063	6
Persaingan pelaku usaha	0.079	5
Perkembangan teknologi	0.119	4
Kualitas hasil produk	0.398	1
Perilaku <i>customer</i>	0.212	2

Sumber: Data yang telah diolah (2024)

### *Hasil Pengolahan Data Pada Tingkatan Ke-Tiga (Aktor)*

Hasil analisis horizontal dari tingkat ketiga pada struktur hirarki AHP untuk strategi PT Buana Boga Catering dari tabel dibawah, kita dapat melihat tingkat kepentingan setiap aktor untuk masing-masing faktor yang mempengaruhi strategi pemasaran. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa Direktur (DR) memiliki peran yang paling signifikan dalam menentukan faktor kondisi keuangan (KP) sebesar 0,480, dan persaingan pelaku (PPU) sebesar 0,410.

**Tabel 2. Hasil Pengolahan Elemen Aktor terhadap Faktor**

Aktor	Faktor					
	SDM	KP	PPU	PTI	KPD	PK
Direktur	0.171	0.480	0.410	0.256	0.048	0.138
General manager	0.622	0.418	0.402	0.242	0.191	0.647
Kepala produksi	0.206	0.102	0.187	0.502	0.761	0.215

Sumber: Data yang telah diolah (2024)

### *Hasil Pengolahan Pada Tingkat Empat (Tujuan)*

Pengolahan data dengan metode AHP menghasilkan prioritas tujuan yang ingin dicapai oleh setiap aktor dalam menentukan strategi pengembangan bisnis PT Buana Boga Catering, yang tertera dalam tabel dibawah Prioritas utama direktur ialah mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan pemasok (0,370). General Manajer (aktor) membantu direktur dalam mengatur perusahaan utamanya untuk memperluas pangsa pasar. Sementara prioritas utama bagi kepala produksi adalah mempertahankan kualitas produk yang dihasilkan karena dengan produk yang berkualitas dapat menarik pelanggan baru melalui rekomendasi dari mulut ke mulut atau *word to mouth*.

**Tabel 2. Hasil Pengolahan Elemen Tujuan terhadap Aktor**

Tujuan	Aktor		
	Direktur	General Manajer	Kepala Produksi
Menjaga kualitas produk	0,274	0,265	0,548
Meningkatkan keuangan	0,229	0,112	0,096
Memperluas target pasar	0,190	0,124	0,070
Menjaga hubungan dengan pelanggan dan pemasok	0,370	0,498	0,286

Sumber: Data yang telah diolah (2024)

### *Hasil Pengolahan Pada Tingkat Kelima (Alternatif)*

**Tabel 3. Hasil Pengolahan Elemen Alternatif terhadap Tujuan**

Alternatif	Tujuan			
	MKP	MK	MPP	MHP
A1	0,126	0,155	0,131	0,197
A2	0,086	0,104	0,415	0,103
A3	0,570	0,282	0,104	0,353
A4	0,164	0,191	0,313	0,224
A5	0,054	0,268	0,036	0,123

Sumber: Data yang telah diolah (2024)

Berdasarkan tabel diatas hasil pengolahan data menggunakan metode AHP menunjukkan prioritas alternatif strategi pengembangan bisnis terhadap tujuan yang ingin dicapai. Bertujuan untuk mempertahankan kualitas produk (MKP), prioritas utama dari alternatif strategi yang paling tinggi dapat dilakukan PT Buana Boga Catering adalah pengembangan efisiensi operasional (A3) dengan angka 0.570 yang menduduki peringkat pertama dibandingkan dengan alternatif lainnya. Untuk mencapai tujuan meningkatkan keuntungan (MK), alternatif tertinggi yang dapat dilakukan adalah juga mengembangkan efisiensi operasional (A7) dengan angka 0.282, dengan adanya pilihan ini dapat

memperluas tujuan untuk pangsa pasar, prioritas utama adalah ekspansi kekawasan baru (A3) 0,415. Tujuan mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan pemasok (MHP), prioritas utama mengembangkan efisiensi operasional (A3) sebesar 0.353 dengan teknik operasional yang canggih dan modern akan menciptakan efisiensi pada sistem operasional sehingga menarik juga menanamkan benak baik dalam pelanggan dan pemasok agar terus bermitra.

### Hasil Pengolahan Data Dengan AHP Secara Vertikal

Pengolahan vertikal digunakan untuk menetapkan prioritas pengaruh setiap elemen dalam hierarki keputusan terhadap tujuan utama PT Buana Boga Catering. Pengolahan vertikal dilakukan setelah matriks konsolidasi pendapat diolah secara horizontal dan memenuhi persyaratan konsistensi, yaitu tidak lebih dari 10%.

**Tabel 4. Hasil Pengolahan Vertikal pada Elemen Faktor**

<b>Faktor</b>	<b>Bobot</b>	<b>Prioritas</b>
Sumber daya manusia	0.128	3
Kondisi keuangan perusahaan	0.063	6
Persaingan pelaku usaha	0.079	5
Perkembangan teknologi	0.119	4
Kualitas produk yang dihasilkan	0.398	1
Perilaku konsumen	0.212	2

Sumber: Data yang telah diolah (2024)

Tabel diatas menjelaskan nilai bobot dari setiap elemen faktor serta prioritasnya. Prioritas tertinggi dimiliki oleh faktor pertama, yaitu kualitas produk yang dihasilkan (0.398). Kualitas produk yang dihasilkan sangat penting bagi PT Buana Boga Catering. Oleh karena itu, PT Buana Boga Catering harus melakukan upaya yang dapat memuaskan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan.

### Hasil Pengolahan Pada Elemen Aktor

**Tabel 5. Hasil Pengolahan Vertikal pada Elemen Aktor**

<b>Aktor</b>	<b>Bobot</b>	<b>Prioritas</b>
Direktur	0,25	3
General manager	0,42	1
Kepala produksi	0,33	2

Sumber: Data yang telah diolah (2024)

Berdasarkan tabel diatas, General Manager (0,42) adalah aktor yang paling berperan dalam pengambilan keputusan strategi pengembangan PT Buana Boga Catering. Ini dikarenakan General Manager adalah pimpinan managerial sehingga beliau juga menjadi penentu pembuat keputusan. General Manager membantu pemilik perusahaan PT Buana Boga Catering menentukan rencana usaha yang ingin dilaksanakan.

### *Hasil Pengolahan Pada Elemen Tujuan*

**Tabel 6 Hasil Pengolahan Vertikal pada Elemen Tujuan**

<b>Tujuan</b>	<b>Bobot</b>	<b>Prioritas</b>
Mempertahankan kualitas produk	0,35	2
Meningkatkan keuangan	0,14	3
Memperluas pangsa pasar	0,13	4
Mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan pemasok	0,38	1

Sumber: Data yang telah diolah (2024)

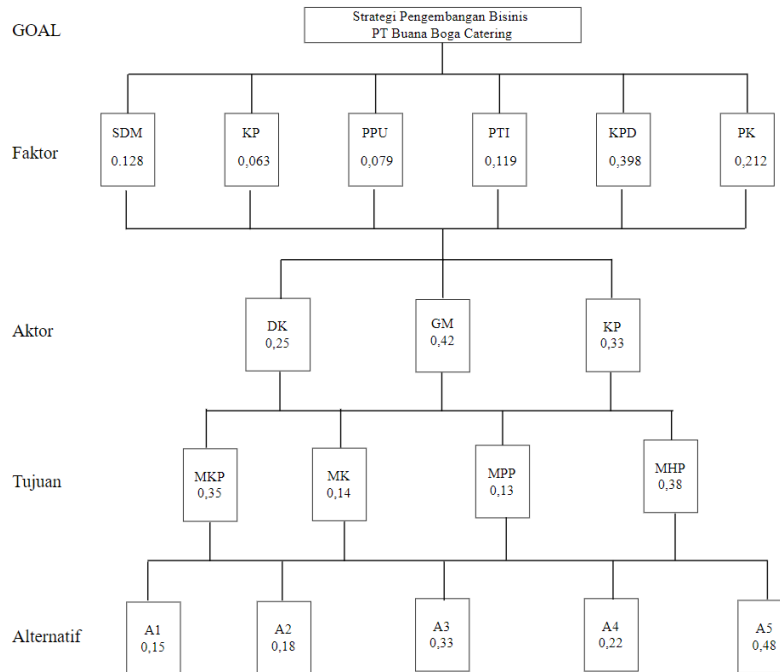
### *Hasil Pengolahan Pada Level Alternatif Strategi*

**Tabel 7. Hasil Pengolahan Vertikal pada Elemen Alternatif Strategi**

<b>Alternatif</b>	<b>Bobot</b>	<b>Prioritas</b>
A1	0,15	5
A2	0,18	4
A3	0,33	2
A4	0,22	3
A5	0,48	1

Sumber: Data yang telah diolah (2024)

Berdasarkan pengolahan vertikal pada tabel diatas, diperoleh bahwa alternatif strategi pengembangan bisnis yang paling banyak dipilih oleh para pakar responden PT Buana Boga Catering yaitu penggunaan bahan baku alternatif (0,48). Hal ini dikarenakan penggunaan bahan baku alternatif memungkinkan Perusahaan meningkatkan keuntungan dan kelancaran dalam bisnis yaitu segi operasional. Penggunaan bahan baku alternatif yang memiliki keunggulan dari segi ketersediaan dan konsistensi harga memungkinkan perusahaan mempertahankan biaya produksi.



Gambar 2. Struktur AHP pada PT Buana Boga Catering  
 Sumber: Data yang telah diolah (2024)

Faktor yang paling berpengaruh dalam penyusunan strategi pemasaran restoran PT Buana Boga Catering: 1) Sumber Daya Manusia (SDM). 2) Keuangan perusahaan (KP). 3) Persaingan Pelaku Usaha (PPU). 4) Perkembangan Teknologi (PTI). 5) Kualitas Hasil Produk (KPD). 6) Perilaku Konsumen (PK).

Aktor yang paling berpengaruh dalam penyusunan strategi pemasaran restoran PT Buana Boga Catering: 1) DK: Direktur. 2) GM: General Manager. 3) KP: Kepala Produksi. Tujuan yang dapat dicapai oleh PT Buana Boga Catering terkait dengan keberhasilan strategi pemasaran yaitu: 1) MKP, Mempertahankan kualitas produk. 2) MK, Meningkatkan keuntungan. 3) MPP, Memperluas pangsa pasar. 4) MHP, Mempertahankan hubungan pelanggan dan pemasok. Alternatif Strategi Alternatif strategi yang akan diimplementasikan PT Buana Boga Catering yaitu: 1) A1, Peningkatan kapasitas produksi. 2) A2, Ekspansi kekawasan baru. 3) A3, Pengembangan efisiensi operasional. 4) A4, Peninjauan mendalam target pasar dan startegi baru. 5) A5, Penggunaan bahan baku alternatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap strategi pengembangan bisnis PT Buana Boga Catering adalah Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh PT Buana Boga Catering. Pada sebuah perusahaan tidak hanya keuntungan dan produk yang menjadi fokus utama. Kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki merupakan pemicu terhadap perkembangan bisnis yang akan dirancang dan diadaptasi (Mangkunegara, 2011);(Setiani, 2013).

Pemborosan yang dilakukan oleh PT Buana Boga Catering akan menimbulkan kerugian yang besar seiring berdirinya PT Buana Boga Catering. Maka dari itu dengan kualitas Sumber Daya Manusia yang mendukung dan kompetibel serta didukung oleh

wawasan serta pengalaman pada level manajerial, PT Buana Boga Catering perlu melakukan pengembangan program efisiensi operasional, seperti control kualitas dan kuantitas stok, penerapan 5S dan food preparation serta evaluasi terhadap metode-metode yang telah diadaptasi oleh PT Buana Boga Catering.

Pertambahan pabrik di wilayah Cikarang mejadi potensi besar bagi PT Buana Boga Catering dalam menggait pasar dan pelanggan baru, mengingat target dari PT Buana Boga Catering adalah pabrik manufaktur yang memiliki jumlah karyawan 1000 orang. Jumlah pabrik yang bertambah maka PT Buana Boga Catering juga perlu menyiapkan peningkatan kapasitas produksi.

Pada tingkat aktor, elemen yang paling berpengaruh dan berperan penting dalam menjalankan strategi pengembangan bisnis PT Buana Boga Catering adalah General Manager dikarenakan pada tingkatannya lebih memahami kondisi dari berbagai level manajerial maupun lapangan. Dengan kepentingan untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan dan pemasok, saran dan masukan yang diberikan oleh General manager dipertimbangkan menjadi prioritas dalam penyusunan strategi pengembangan bisnis PT Buana Boga Catering.

Pada tingkat akhir yaitu strategi alternatif, terusun 5 strategi yang dinilai berdampak positif bagi pengembangan bisnis PT Buana Boga Catering. Strategi yang menjadi prioritas utama adalah penggunaan bahan baku alternatif. Penggunaan bahan baku alternatif ini dianggap menjadi daya saing yang perlu diperhatikan karna keunggulannya dalam ketersediaan dan kestabilan harga yang dimilikinya, hal tersebut dianggap perlu diadaptasi oleh PT Buana Boga Catering seperti mempelajari bahan-bahan baku utama seperti penggantian cabai dengan lada serta alternatif menu sebagai solusi ketika peristiwa-peristiwa yang akan berdampak pada kelangkaan bahan baku.

## **Kesimpulan**

Faktor-faktor internal yang menjadi kekuatan PT Buana Boga Catering adalah pengalaman lebih dari 10 tahun, lokasi, area luas, produk bervariasi, sumber daya manusia berkualitas, program pelatihan, armada pendukung, kelengkapan peralatan. Sedangkan, Faktor-faktor kelemahan PT Buana Boga Catering yaitu tidak ada keunikan dalam promosi, potongan harga eksklusif, pemborosan jumlah stok bahan baku, masih berfokus pada satu segmen.

Faktor-faktor eksternal yang menjadi peluang yaitu pertambahan pabrik di wilayah Cikarang, pembukaan lahan dan kawasan baru di Cikarang, peningkatan permintaan jasa katering, supplier yang semakin mudah dijangkau. Sementara itu, dari faktor ancaman meliputi sistem pembayaran tempo dan kenaikan harga bahan baku, jumlah pelaku katering yang tinggi, pengurangan jumlah karyawan pabrik.

Beberapa alternatif strategi pengembangan bisnis adalah peningkatan kapasitas produksi, ekspansi ke kawasan baru, pengembangan efisiensi operasional, peninjauan mendalam target pasar dan strategi baru, penggunaan bahan baku alternatif. Strategi pengembangan bisnis utama yang direkomendasikan bagi perusahaan yaitu penggunaan bahan baku alternatif, penggunaan bahan baku alternatif ini dianggap menjadi daya saing

yang perlu diperhatikan karna keunggulannya dalam ketersediaan dan kestabilan harga yang dimilikinya, hal tersebut dianggap perlu diadaptasi oleh PT Buana Boga Catering seperti mempelajari bahan-bahan baku utama seperti penggantian cabai dengan lada serta alternatif menu sebagai solusi ketika peristiwa-peristiwa yang akan berdampak pada kelangkaan bahan baku.

### BIBLIOGRAFI

- Asikin, M. Z., Amelia, A., & Hidayat, A. R. (2024). Membangkitkan Semangat Kewirausahaan untuk Meningkatkan Keberlanjutan Bisnis dengan Memperkuat Sikap, Perilaku, dan Nilai Entrepreneurship. *Cakrawala Repositori IMWI*, 7(4), 1240–1245.
- Asikin, M. Z., & Fadilah, M. O. (2024). Masa Depan Kewirausahaan dan Inovasi: Tantangan dan Dinamika dalam Era Digital. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(1), 303–310.
- Bıçakcıoğlu-Peynirci, N. (2023). Internationalization of emerging market multinational enterprises: a systematic literature review and future directions. *Journal of Business Research*, 164, 114002. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114002>
- Boga, P. T., & Busana, P. T. B. D. A. N. (2012). *PENGEMBANGAN MODUL PEMBELAJARAN KOMPETENSI MELAYANI MAKAN DAN MINUM KELAS XI JASA BOGA DI SMK N 1 PEKALONGAN*.
- Caniëls, M. C. J., & Veld, M. (2019). Employee ambidexterity, high performance work systems and innovative work behaviour: How much balance do we need? *The International Journal of Human Resource Management*, 30(4), 565–585. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1216881>
- Djaya, S. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Di Moderasi Kompensasi. *Buletin Studi Ekonomi*, 26(1), 72.
- Farrell, D., Greig, F., & Hamoudi, A. (2018). The online platform economy in 2018: Drivers, workers, sellers, and lessors. *JPMorgan Chase Institute*.
- Hatammimi, J., & Thahara, A. (2022). Capturing competitive advantage through product innovation: Study of a small culinary business. *ECIE 2022 17th European Conference on Innovation and Entrepreneurship*. <https://doi.org/10.34190/ecie.17.1.492>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*.
- Priyadi, Y., & Prasetyo, A. (2018). Implementation of supply chain business application through business model canvas and waterfall framework collaborations for fish farmers SMEs in ulekan market bandung. *Journal of Physics: Conference Series*, 978(1), 12021. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/978/1/012021>
- Saaty, T. L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process* McGraw Hill, New York. *Agricultural Economics Review*, 70.
- Sari, P. K., & Prasetyo, A. (2017). Knowledge sharing and electronic word of mouth to promote information security awareness in social network site. *2017 International Workshop on Big Data and Information Security (IWBIS)*, 113–117. <https://doi.org/10.1109/IWBIS.2017.8275111>
- Setiani, B. (2013). Kajian Sumber Daya Manusia Dalam Proses Rekrutmen Tenaga Kerja Di Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Widya*, 1(1), 38–44.
- Taherdoost, H. (2017). Decision making using the analytic hierarchy process (AHP); A step by step approach. *International Journal of Economics and Management Systems*, 2.



- Wicaksono, S. H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Kharisma Gunamakmur. *Agora*, 7(2).
- Wijaya, A. (2018). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, persepsi harga, Dan asosiasi merek terhadap kepuasan Dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis Terapan*, 2(01), 1–16.

---

**Copyright holder:**

Ghaitsa Zahira Shofa, Danang Indrajaya, Arien Arianti Gunawan (2024)

**First publication right:**

Syntax Admiration

**This article is licensed under:**

