

**TUGAS AKHIR**

**STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS DENGAN  
PENDEKATAN SWOT DAN *BALANCE SCORECARD*  
PADA RUMAH MAKAN TIRTA ALAM**



**AULIA NARESTI**

**19106025**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

**TUGAS AKHIR**

**STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS DENGAN PENDEKATAN  
SWOT DAN *BALANCE SCORECARD* PADA RUMAH MAKAN  
TIRTA ALAM**

***BUSINESS DEVELOPMENT STRATEGY WITH SWOT APPROACH  
AND BALANCE SCORECARD AT TIRTA ALAM RESTAURANT***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



**AULIA NARESTI**

**19106025**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO  
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

**STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS DENGAN  
PENDEKATAN SWOT DAN *BALANCE SCORECARD*  
PADA RUMAH MAKAN TIRTA ALAM**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**AULIA NARESTI**

**19106025**

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal

26 Juni 2023

**Pembimbing I,**

Isnaini Nurisus Nawati, S.T., M.Sc.  
NIDN. 0615118701

**Penguji I,**

Ade Yanyan Ramdhani, S.T., M.T.  
NIDN. 0622019601

**Pembimbing II,**

Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc.  
NIDN. 0601049501

**Penguji II,**

d-n. Aswan munang  
Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng.  
NIDN. 0631039004

**Ketua Program Studi S1 Teknik Industri**

Aswan Munang, S.T., M.T.  
NIDN. 0603048702

Mengetahui

**Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain**

Muhammad Fajur Sidiq S.T., M.T.  
NIDN. 0619029102

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Aulia Naresti

NIM : 19106025

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

Strategi Pengembangan Bisnis dengan Pendekatan SWOT dan *Balance Scorecard* pada Rumah Makan Tirta Alam

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 26 Juni 2023,

Yang Menyatakan,



Aulia Naresti

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan ridho-Nya, Tugas Akhir yang berjudul **“Strategi Pengembangan Bisnis dengan Pendekatan SWOT dan *Balance Scorecard* pada Rumah Makan Tirta Alam”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik dukungan moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Muhammad Fajar Sidiq S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Bapak Aswan Munang, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I dan ibu Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam tugas akhir ini.
5. Bapak Ade Yanyan Ramdhani, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji I dan Bapak Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan dan masukan dalam tugas akhir ini.
6. Ibu Fitri dan Bapak Zaenudin selaku pemilik Rumah Makan Tirta Alam yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
7. Segenap karyawan Rumah Makan Tirta Alam yang telah membantu dalam proses penelitian.
8. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden penelitian.
9. Terimakasih yang sangat *special* penulis haturkan untuk kedua Orang Tua tercinta, Bapak Kiswanto dan Ibu Afianah serta kedua kakak saya Kak Husni dan Kak Nadia, terimakasih atas segala pengorbanannya yang tidak akan

pernah penulis lupakan. Terimakasih juga atas doa, motivasi, semangat dan dorongan hingga selesainya Tugas Akhir ini.

10. Mufid Al Fikri yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk selalu ada dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih pula sudah menjadi tempat untuk mendengarkan keluh kesah saya dan selalu meyakinkan bahwa saya mampu melewati ini.
11. Untuk sahabat saya Linda, Febby, Lega, Wiji, terimakasih banyak atas doa dan dukungan semangat selama pengerjaan skripsi ini.
12. Kepada Keluarga Laboratorium Teknik Industri (KLTI), terimakasih sudah mengizinkan untuk menggunakan laboratorium sebagai tempat pengerjaan tugas akhir saya bersama teman-teman. Serta terimakasih pula kepada Laboran Teknik Industri, Arief Reza Basirun atas saran dan dukungannya selama proses pengerjaan tugas akhir ini.
13. Teman-teman seperjuangan tugas akhir, Niky, Ade, Aliyah, Tita, Nabila, Zidni, Naufal, Yudha, Anggita, dan Fany yang sudah memberikan *support*, tempat bertukar cerita dan informasi selama pengerjaan tugas akhir.
14. Semua pihak dan teman-teman Teknik Industri 2019 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
15. Diri sendiri karena sudah berjuang dengan sabar dan kuat untuk melewati semua proses tugas akhir mulai dari ganti judul dan tema sebanyak 5 kali dan alhamdulillah tugas akhir ini bisa terselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala amal dan kebaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini. Penulis juga menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Namun, dengan demikian penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Purwokerto, 26 Juni 2023

Aulia Naresti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>Kesalahan!</b>
Bookmark tidak ditentukan.	
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABTRACK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.2 Dasar Teori.....	19
2.2.1 Pengertian Strategi.....	19
2.2.2 Analisis SWOT .....	20
2.2.3 Matrik SWOT .....	22
2.2.4 <i>Balance Scorecard</i> / BSC .....	23
2.2.5 Keunggulan <i>Balance Scorecard</i> .....	24
2.2.6 Perspektif <i>Balance Scorecard</i> .....	25
2.2.7 Peta Strategi .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	32

3.2 Alur Penelitian .....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3.1 Alat dan Bahan .....	34
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3.3 Atribut Penelitian.....	35
3.4 Teknik Analisa Data.....	39
3.5 Jadwal Kegiatan .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 <i>Benchmark</i> .....	46
4.1.2 Data SWOT.....	47
4.1.3 Data Perusahaan.....	53
4.1.4 Data Kuesioner.....	53
4.2 Pengolahan Data.....	53
4.2.1 IFAS dan EFAS .....	53
4.2.2 Diagram SWOT .....	55
4.2.3 Matrik SWOT .....	56
4.2.4 Rumusan Sasaran Strategis .....	58
4.2.5 Peta Strategi .....	61
4.2.6 Penentuan <i>Key Performance Indicator (KPI)</i> .....	61
4.2.7 Pengukuran Kinerja dengan <i>Balance Scorecard</i> .....	62
4.2.8 Hasil Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	79
4.3 Rekomendasi Strategi .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
Tabel 2.2 Kategori Pelatihan .....	30
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> Tanggapan Responden .....	35
Tabel 3.2 Atribut Penelitian Kepuasan Pelanggan .....	35
Tabel 3.3 Atribut Penelitian Citra dan Reputasi.....	36
Tabel 3.4 Atribut Penelitian Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 3.5 Atribut Penelitian Kepuasan Karyawan .....	38
Tabel 3.6 Interval Kategori Tanggapan dari Kuesioner Rumah Makan Tirta Alam.....	42
Tabel 3.7 Jadwal kegiatan .....	45
Tabel 4.1 Benchmark Rumah Makan Sejenis .....	46
Tabel 4.2 Data Finansial UMKM Rumah Makan Tirta Alam.....	53
Tabel 4.3 Faktor IFAS .....	53
Tabel 4.4 Faktor EFAS .....	54
Tabel 4.5 Matrik SWOT.....	56
Tabel 4.6 Alternatif Strategi SWOT.....	58
Tabel 4.7 Sasaran Strategis.....	59
Tabel 4.8 <i>Key Performance Indicator</i> Sasaran Strategis.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas (1) .....	64
Tabel 4.10 Hasil <i>Output</i> Uji Reliabilitas (1) .....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas (2) .....	65
Tabel 4.12 Hasil <i>Output</i> Uji Reliabilitas (2) .....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas (3) .....	67
Tabel 4.14 Hasil <i>Output</i> Uji Reliabilitas (3) .....	68
Tabel 4.15 Jumlah Inovasi Per Tahun .....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas (4) .....	69
Tabel 4.17 Hasil <i>Output</i> Uji Reliabilitas (4) .....	70
Tabel 4.18 Hasil Pengukuran SOP Pelayanan.....	73
Tabel 4.19 Hasil Pengukuran Kinerja Bisnis .....	80
Tabel 4.20 Indikator Kuesioner Pelanggan yang Belum Tercapai.....	83
Tabel 4.21 Usulan Rekomendasi SOP Pelayanan .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Omset Per Bulan pada Tahun 2022 .....	2
Gambar 2.1 Diagram SWOT.....	21
Gambar 2.2 Diagram Matrik SWOT.....	23
Gambar 2.3 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	29
Gambar 2.4 Peta Strategi.....	31
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	33
Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian (lanjutan) .....	34
Gambar 4.1 Diagram SWOT.....	55
Gambar 4.2 Peta Strategi Rumah Makan Tirta Alam .....	61
Gambar 4.3 SOP Pelayanan Rumah Makan Tirta Alam.....	72
Gambar 4.4 Usulan Struktur Organisasi .....	88

## DAFTAR ISTILAH

<i>Double Job</i>	: Seseorang memiliki dua pekerjaan secara bersamaan
EFAS	: <i>External Factor Analysis Summary</i>
Efektif	: Kemampuan dalam mencapai tujuan atau hasil
Efisien	: Kemampuan untuk menggunakan sumber daya dengan baik
<i>E-Money</i>	: <i>Electronical Money</i> / uang elektronik
<i>Flexible</i>	: Kemampuan untuk beradaptasi atau berubah dengan mudah
<i>Fresh</i>	: Segar
<i>Human Error</i>	: Kejadian kesalahan atau kegagalan akibat dari manusia
IFAS	: <i>Internal Factor Analysis Summary</i>
Informan	: Orang yang memberi informasi
Insidental	: Dilakukan pada waktu tertentu
Intensif	: Secara sungguh-sungguh dan terus-menerus
Kompetitor	: Orang yang bersaing
Konvensional	: Tradisional
Loyal	: Setia
<i>Make To Order</i>	: Proses produksi setelah menerima pesanan dari pelanggan
<i>Middle-Low</i>	: Pendapatan menengah dan rendah
Omset	: Jumlah pendapatan atau penjualan suatu bisnis
<i>Online</i>	: Terhubung dengan internet atau jaringan komputer
Relevan	: Sesuatu yang memiliki keterkaitan
<i>Reward</i>	: Penghargaan
Signifikan	: Penting
<i>Skill</i>	: Kemampuan atau keahlian
<i>Stuck</i>	: Terjebak/tersangkut/terhambat
<i>Survey</i>	: Pengumpulan/penyelidikan/peninjauan
<i>Template</i>	: Pola atau kerangka
Visual	: Dapat dilihat dengan indra penglihat (mata)
<i>Word Of Mouth</i>	: Menyebarkan informasi dari mulut ke mulut

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pelanggan.....	103
Lampiran 2. Kuesioner Karyawan .....	104
Lampiran 3. Hasil Pengisian Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	111
Lampiran 4. Hasil Pengisian Kuesioner Citra dan Reputasi.....	121
Lampiran 5. Hasil Pengisian Kuesioner Tingkat Kualitas Pelayanan .....	130
Lampiran 6. Hasil Pengisian Kuesioner Pemasaran .....	140
Lampiran 7. Hasil Pengisian Kuesioner Kepuasan Karyawan .....	151
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan ..	152
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Citra dan Reputasi.....	159
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan...	161
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Strategi Pemasaran...	165
Lampiran 12. Dokumentasi Pengambilan Data .....	177