

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
PERNYATAAN PERUSAHAAN/ORGANISASI .....	v
ABSTRACT .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I	
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Bagi Restoran Kopitiam Tan .....	6
1.4.2 Manfaat Akademis.....	6
1.5 Batasan Penelitian .....	7
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Manajemen Strategis .....	8
2.2 Strategi.....	10
2.3 <i>Delivery Services</i> .....	16
2.4 Analisis Makro .....	22
2.5 Matriks SWOT .....	25
2.6 Matriks <i>External Factor Evaluation</i> (EFE).....	26
2.7 <i>The Competitive Profile Matrix</i> (CPM) .....	28
2.8 Matriks <i>Internal Factor Evaluation</i> (IFE) .....	29
2.9 Matriks <i>Internal External</i> (IE).....	30
2.10 <i>Balanced Scorecard</i> (BSC).....	32
2.11 Keputusan Investasi .....	35

2.12 Quantitative Strategies Planning Matrix (QSPM) .....	38
<b>BAB III</b>	
METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Metode Pengumpulan data.....	41
3.3 Metode Analisis Data.....	43
3.3.1 Jenis Data.....	43
3.3.2 Analisis Data .....	43
3.4 Kerangka Analisis.....	43
3.5 Alur Penelitian .....	45
<b>BAB IV</b>	
PROFIL PERUSAHAAN .....	49
4.1 Deskripsi Bisnis .....	49
4.2 Visi, Misi, Sistem Nilai .....	50
4.3 Sasaran Strategis.....	52
4.4 Struktur Organisasi.....	52
4.5 Produk dan Layanan.....	53
4.5.1 Produk.....	53
4.5.2 Layanan.....	54
4.6 Customer Value Proposition.....	54
<b>BAB V</b>	
ANALISIS EKSTERNAL.....	56
5.1 Economic Forces dan Market Analysis.....	56
5.2 Social, Cultural, Demographic, and Environment Natural Forces.....	59
5.3 Political, Legal and Governmental Forces.....	61
5.4 Technological Forces.....	62
5.5 Analisis Five Forces Porter's Model (Competitive Forces)....	66
5.6 External Factor Evaluation (EFE) Matrix .....	72
<b>BAB VI</b>	
ANALISIS INTERNAL.....	75
6.1 Analisis fungsional .....	75
6.2 Internal Factor Evaluation (IFE) Matrix .....	81

6.3 Competitive Profile Matrix (CPM).....	83
<b>BAB VII</b>	
FORMULASI DAN PEMILIHAN STRATEGI .....	85
7.1 Internal-External (IE) Matrix.....	85
7.2 Matriks SWOT .....	86
7.3 Pemilihan Strategi Menggunakan Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM).....	91
<b>BAB VIII</b>	
IMPLEMENTASI STRATEGI.....	95
8.1 <i>Road Map</i> Strategi .....	95
8.2 Pemetaan Strategi.....	99
8.3 Program Kerja Strategis .....	101
<b>BAB IX</b>	
ASPEK RESIKO .....	103
9.1 Identifikasi dan Pemetaan Resiko .....	103
9.1.1 Resiko Pemasaran.....	103
9.1.2 Resiko Operasional.....	104
9.1.3 Resiko Sumberdaya Manusia (SDM).....	105
9.1.4 Resiko Finansial .....	106
9.2 Rencana Penanggulangan Resiko.....	107
9.2.1 Penanggulangan Resiko Pemasaran.....	107
9.2.2 Penanggulangan Resiko Operasional .....	107
9.2.3 Penanggulangan Resiko Sumberdaya Manusia (SDM) .....	108
9.2.4 Penanggulangan Resiko Keuangan .....	108
<b>BAB X</b>	
KESIMPULAN DAN SARAN .....	110
10.1 Kesimpulan .....	110
10.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA .....	113

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Matriks External Factor Evaluation (EFE) .....	27
Tabel 2 Matriks Faktor Strategis Internal (IFAS).....	29
Tabel 3 Quantitative Strategies Planning Matrix (QSPM) .....	39
Tabel 4 Sasaran Strategis Kopitiam Tan .....	52
Tabel 5 Kesimpulan analisis lingkungan eksternal .....	65
Tabel 6 Kesimpulan hasil analisis 5 (lima) tekanan Porter.....	71
Tabel 7 EFE Matrix .....	73
Tabel 8 IFE Matrix.....	82
Tabel 9 Competitive Profile Matrix .....	84
Tabel 10 QSPM .....	92
Tabel 11 Balanced Scorecard Kopitiam Tan.....	100
Tabel 12 Rencana aksi (action plan) Kopitiam Tan.....	102

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Market Share Kopitiam dan kompetitor .....	3
Gambar 2 Framework Manajemen Strategis (Alkhafaji, 2003) .....	10
Gambar 3 Hubungan antara key external forces dengan organisasi .....	23
Gambar 4 Hubungan Analisis Internal, Analisis Eksternal, Visi, Misi, dan Tujuan Organisasi dalam Mengembangkan dan Memilih Strategi (Luis, Biromo, Hadisubrata (2011)).....	26
Gambar 5 matriks IE (David, 2011).....	30
Gambar 6 Kerangka Analisis .....	44
Gambar 7 Alur Penelitian.....	45
Gambar 8 Struktur Organisasi Kopitiam Tan .....	53
Gambar 9 Pertumbuhan PDB Industri Restoran tahun 2010 - 2014 .....	56
Gambar 10 Market share Kopitiam Tan .....	66
Gambar 11 Internal-External (IE) Matrix .....	85
Gambar 12 matrix SWOT .....	87
Gambar 13 Business Model Canvas Kopitiam Tan Pasca Delivery Order....	94
Gambar 14 Matriks Portfolio Prioritas Eksekusi Strategi.....	96
Gambar 15 Road Map Strategi 5 (lima) Tahun .....	97
Gambar 16 Peta Strategi Kopitiam Tan .....	99

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Transkrip FGD dengan Shareholder Kopitiam Tan .....	115
Lampiran 2 : Transkrip FGD dengan Pakar Manajemen.....	120
Lampiran 3 : Transkrip FGD dengan Pelanggan .....	128
Lampiran 4 : Wawancara dengan salah satu pemilik Kopitiam Tan.....	132
Lampiran 5 : Wawancara dengan manajemen Kopitiam Tan .....	136