

BUSINESS MODEL CANVAS

MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINING

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Dalam Menempuh Studi Pada

Program Diploma III



Oleh :

MUTIA WIDYASARI

Nomor Induk Mahasiswa: 201822764

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR

JURUSAN HOSPITALITI

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

2021

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

BUSINESS MODEL CANVAS

MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINING

NAMA : Mutia Widyasari

NIM : 201822764

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR

Pembimbing I,



Lucky Karsuki, BA., MM.
NIP. 19610129 199303 1 001

Pembimbing II,



Nor Ismawanto Choirudin, SE., MM.
NIP. 19690826200212100

Bandung,

Menyetujui,

Kabag, Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 00

Mengesahkan,

Ketua Sekolah Tinggi
Pariwisata NHI Bandung

Faisal, MM.Par., CHE.
NIP. 19730706 199503 1 00 1

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mutia Widyasari
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 3 Maret 2001
NIM : 201822764
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir yang berjudul: ***“MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINING”*** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat kecuali arahan dari tim pembimbing.
2. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah tugas akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung beserta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 3 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,

MUTIA WIDYASARI
NIM. 201822764

KATA PENGANTAR

Pada saat penulisan skripsi ini penulis sangat berterima kasih atas rahmat dan anugrah Tuhan Yang Maha Esa, karena penulis dapat menulis tugas akhir yang berjudul “*MW Consultant Excellent Service Training*” dengan segala kemampuannya. Tujuan dari pekerjaan penulis adalah menyelesaikan studi pada Program Studi Diploma III Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.. Penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman dan dosen yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Karena tanpa jasanya penulis akan sulit menemukan inspirasi dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Berikut teman-teman, keluarga dan dosen yang memberikan motivasi dan semangat untuk penulis :

1. Bapak Faisal Kasim, MM. Par, CHE. Sebagai ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. Sebagai Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison, S.Sos., MM., sebagai Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Lucky Karsuki, BA.,MM. Sebagai pembimbing I dan Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung yang selalu membimbing dan memberi motivasi kepada penulis agar selalu semangat dan segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.

5. Bapak Nor Ismawanto Choirudin, S.E., MM. sebagai pembimbing II yang sudah memberikan banyak ilmu dan motivasi untuk penulis, pembimbing juga selalu memperhatikan segala aspek dari penulisan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Divisi kamar yang selalu memberikan kritik, saran dan motivasi kepada penulis.
7. Seluruh teman kelas MDK 6B yang sudah berjuang bersama penulis sejak semester satu sampai sekarang.
8. Ibu Dede Siti Hardiyati yang paling hebat, terbaik dan sabar selaku ibunda penulis yang telah memberikan doa disetiap ucapannya, kemurahan hati untuk selalu mendengarkan keluh kesah penulis, semangat, motivasi dan juga dukungan moral untuk penulis.
9. Seluruh keluarga penulis terutama ayah terbaik dan terhebat dari penulis yaitu Bapak Totong Rustaman yang selalu memberikan bantuan doa, motivasi dan saran dalam proses penulisan.
10. Teruntuk teman spesial dari penulis yang selalu ada dari semester awal sampai akhir Anugrah Raffi Indiarto.
11. Teruntuk Zaneta, Rere dan Yona sebagai sahabat dari penulis yang selalu ada disaat penulis susah maupun senang.
12. Teruntuk Ema dan Talita yang selalu menemani penulis disaat sedih maupun senang.
13. Sahabat terbaik penulis Imeillya Khastirena yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberi motivasi dan menemani penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

14. Kepada penulis itu sendiri Mutia Widaysari, yang sudah berjuang melewati semua ini. Yang selalu kuat dan percaya bahwa semua akan terlalu dan akan menjadi indah pada waktunya.

Demikian ucapan terimakasih yang dapat penulis ucapkan kepada orang-orang yang selalu memberikan motivasi, penyemangat, ilmu dan juga saran terhadap penulis. Semoga mereka selalu diberikan kesehatan dan juga dipermudah segala urusannya oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Bandung, 3 Maret 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN MAHASISWA	ii
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
EXCECUTIVE SUMMARY	ix
BAB I: DESKRIPSI BISNIS	1
A. Latar Belakang	1
B. Gambaran Umum Bisnis	4
1. Deskripsi Bisnis	4
2. Deskripsi Logo dan Nama	5
3. Identitas Bisnis (Kontak dan Alamat Perusahaan)	6
C. Visi dan Misi	7
D. SWOT Analysis	7
E. Spesifikasi Produk / Jasa	10
F. Jenis Badan Usaha	11
G. Aspek Legalitas	12

BAB II: ASPEK PRODUK/JASA.....	16
A. Daftar dan Deskripsi Produk/Jasa.....	16
B. Analisa Keunggulan Produk.....	18
C. Kapasitas dan Rencana Produksi.....	19
D. Penyajian dan Kemasan Produk.....	22
E. Mekanisme Quality Check.....	25
BAB III: RENCANA PEMASARAN.....	27
A. Riset Pasar.....	27
B. Validasi Produk – Market Fit.....	31
C. Kompetitor.....	35
D. Program Pemasaran.....	38
E. Media Pemasaran.....	39
F. Proyeksi Penjualan.....	40
BAB IV: ASPEK SDM DAN OPERASIONAL.....	44
A. Identitas Owner/Founders.....	44
B. Struktur Organisasi.....	45
C. Job Analysis dan Job Description.....	46
D. Manning Budget/Anggaran Tenaga Kerja.....	52
E. Service Scape (Layout/Flow).....	53
F. Action plan & report.....	54
BAB V: ASPEK KEUANGAN.....	45

A. Metode Pencatatan Akuntansi	45
B. Capital Expenditure (Identifikasi Initial Investment).....	58
C. Time Value of Money.....	61
D. Pendanaan Investasi.....	63
E. Penentuan Titik Impas dan Laba yang Diharapkan.....	65
F. Identifikasi Cash Inflow dan Outflow	70
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

TABEL 1: SWOT Analysis	8
TABEL 2: PERKIRAAN PENJUALAN.....	21
TABEL 3: BIAYA PRODUKSI MW CONSULTANT	22
TABEL 4: PENYAJIAN DAN KEMASAN MW CONSULTANT	23
TABEL 5: STRATEGI POSITIONING	29
TABEL 6: PROYEKSI PENJUALAN	41
TABEL 7: JOB DESCRIPTION PEGAWAI MW CONSULTANT	47
TABEL 8: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	49
TABEL 9: ANGGARAN TENAGA KERJA	52
TABEL 10: DEPRESIASI TANGIBLE INVESTMENT MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINING	59
TABEL 11: DEPRESIASI INTANGIBLE INVESTMENT MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINING	60
TABEL 12: WORKING CAPITAL CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINING	61
TABEL 13: PENDANAAN INVESTASI OWNER'S.....	64
TABEL 14: PERBANDINGAN OWNER'S EQUITY DAN DEBT	64
TABEL 15: PERBANDINGAN OWNER'S EQUITY DAN DEBT	65
TABEL 16: VARIABLE COST MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINING	66
TABEL 17: FIXED COST MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINING	66
TABEL 18: TOTAL COST MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINING	66
TABEL 19: INCOME STATEMENT MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINER	27
TABEL 20: CASHFLOW PROJECTION MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINING	73
TABEL 21: KUMULATIF OPERATING CASH FLOW MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINING	73

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1: LOGO MW CONSULTANT	x
GAMBAR 2: LOGO MW CONSULTANT	5
GAMBAR 3: LOKASI USAHA	6
GAMBAR 4: SURVEY USIA RESPONDEN	32
GAMBAR 5: SURVEY JENIS KELAMIN RESPONDEN	33
GAMBAR 6: SURVEY STATUS RESPONDEN	33
GAMBAR 7: SURVEY PENGALAMAN BURUK RESPONDEN MENGENAI PELAYANAN.....	33
GAMBAR 8: SURVEY PEMBELAJARAN BASIC MANNER DI TEMPAT KERJA/ SEKOLAH RESPONDEN	34
GAMBAR 9: SURVEY SEBERAPA PENTING UNTUK MENGUASAI BASIC MANNER SEBELUM MELAYANI PELANGGAN	34
GAMBAR 10: SURVEY PENDAPAT APAKAH TERBANTU JIKA DICIPTAKAN PIHAK KHUSUS UNTUK MEMBERIKAN PEMAHAMAN TENTANG PELAYANAN PRIMA.....	34
GAMBAR 11: SURVEY PENDAPAT APAKAH MATERI BASIC MANNER DAN ATTITUDE HARUS DITERAPKAN DI SMK JURUSAN HOSPITALITY	35
GAMBAR 12: SURVEY KEPADA PARA PELAKU USAHA DI BIDANG HOSPITALITY INDUSTRY, APAKAH DENGAN ADANYA USAHA MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINING AKAN MEMBANTU.....	35
GAMBAR 13: LOGO GMS INDONESIA	36
GAMBAR 14: LOGO BINA MUTU BANGSA.....	37
GAMBAR 15: LOGO VALUE CONSULT TRAINING	38
GAMBAR 16: STRUKTUR ORGANISASI MW CONSULTANT EXCELLENT SERVICE TRAINER.....	46
GAMBAR 17: LAYOUT KANTOR MW CONSULTANT.....	53

EXCECUTIVE SUMMARY

A. Nama Usaha

MW Consultant merupakan singkatan dari *Management Weapon* yang dalam bahasa Indonesia memiliki arti Senjata Manajemen. Makna dari *weapon* sendiri penulis mengartikan sebagai pelayanan. *MW Consultant* hadir untuk membantu mengatasi para pelaku usaha untuk memberikan pelatihan kepada tenaga kerja khususnya di bidang pelayanan prima. Yang membedakan *MW Consultant* dengan perusahaan lain adalah *MW Consultant* berfokus pada penumbuhan jiwa-jiwa hospitaliti dan penerapannya bagi para tenaga kerja. Tidak hanya pemaparan teori terkait pelayanan prima dan juga faktor pendukung lainnya, *MW Consultant* akan memberikan pelatihan praktek dengan metode *personal coaching* dan akan ada *evaluator* yang menilai dan mengevaluasi hasil *training* itu sendiri sebagai tolak ukur keberhasilan pelatihan. *MW Consultant* juga memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan contohnya pelanggan butuh pelatihan tentang *Flambe Cooking Procedure* dengan senang hati *MW Consultant* akan mencari Instruktur terbaik untuk memberikan pelatihan di bidang terkait dan akan selalu berlandaskan pelayanan prima.

B. Lokasi Usaha

Dalam pemilihan lokasi calon pelaku usaha harus mempertimbangkan dimanakah usaha itu akan didirikan, karena itu dapat mempengaruhi berjalannya usaha tersebut. Maka dari itu penulis memilih lokasi untuk melakukan usaha yang akan dibuat di lokasi yang sangat strategis yaitu di

Jalan gunung batu loji no.40, Ruko Gandeng, Kota Bogor, Jawa Barat,
16117.

C. Logo Usaha

GAMBAR 1: LOGO MW CONSULTANT



Sumber : Kreasi Penulis, 2021

Berikut ialah penjelasan dari setiap elemen logo :

MW : Singkatan dari *Management Weapon* yang dalam bahasa Indonesia memiliki arti Senjata Manajemen. Makna dari *weapon* sendiri penulis mengartikan sebagai pelayanan prima yang merupakan senjata atau kunci kesuksesan untuk para pelaku usaha di bidang hospitaliti industri. Selain itu MW sendiri pun singkatan dari nama penulis yaitu Mutia Widyasari.

Warna Hitam : Warna Hitam dalam bisnis melembangkan keprofesionalitasan suatu perusahaan dan juga kemewahan.

Warna Merah : Warna Merah dalam bisnis mengartikan bahwa perusahaan yang semangat dan ambisius.

DAFTAR PUSTAKA

- BPK RI. (2013). *Peraturan Daerah No. 27 Tahun 2003 Tentang Ijin Usaha di Bidang Perdagangan.*
- Chandra dan Tjiptono. (2012). *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Eko, W. S. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Firmayasa, A. (2017). Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo. *Cakrawala XVII*, 66.
- JDIH BPK RI. (2018). *Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 17 Tahun 2018 Tentang Pendaftaran Persekutuan Komanditer, Persekutuan Firma, dan Persekutuan Perdata. .*
- JDIH BPK RI. (2021). *Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.*

Pendit, S. (2014). *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Tjiptono & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga.
Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta

Carl S. Warren dkk. (2015). *Pengantar Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat

Future Value. (n.d.). dapat diakses dari simulasikredit.com:

<https://www.simulasikredit.com/future-value-dan-bagaimana-cara-menghitungnya/>

Library.binus.ac.id. (2016). Manfaat SWOT. dapat diakses dari

library.binus.ac.id:

http://library.binus.ac.id/eThesisdok/Bab2/RS1_2017_1_936_Bab2.pdf

Officefifteen.id. (n.d.). Legalitas Pendirian Suatu Perusahaan. dapat diakses dari

officefifteen.id: <https://officefifteen.id/halaman/legalitas-cv-pt>

Present Value. (n.d.). From cerdasco.com: <https://cerdasco.com/present-value/>

repository.uin-suska.ac.id. (2014). Pengertian SWOT. dapat diakses dari

repository.uin-suska.ac.id: [http://repository.uin-](http://repository.uin-suska.ac.id/2825/3/BAB%20II.pdf)

[suska.ac.id/2825/3/BAB%20II.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/2825/3/BAB%20II.pdf)

Segmentasi Pasar. (n.d.). dapat diakses dari e.journal.ac.id: [http://e-](http://e-journal.uajy.ac.id/3906/3/2EM17651.pdf)

[journal.uajy.ac.id/3906/3/2EM17651.pdf](http://e-journal.uajy.ac.id/3906/3/2EM17651.pdf)