

STRATEGI BISNIS *PEST CONTROL SERVICE* DALAM MEMPERLUAS SEGMENT PASAR RITEL DAN RESIDEN (STUDI KASUS: PT XYZ)

ANDRIANA KARTINA WINGTYAS



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis yang berjudul “Strategi Bisnis *Pest Control Service* dalam Memperluas Segmen Pasar Ritel dan Residen (Studi Kasus: PT XYZ)” adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari peneliti lain telah disebutkan di dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Andriana Kartina Wingtyas
NIM K1501221077



RINGKASAN

ANDRIANA KARTINA WINGTYAS. Strategi Bisnis *Pest Control Service* dalam Memperluas Segmen Pasar Ritel dan Residen (Studi Kasus: PT XYZ). Dibimbing oleh YUDHA HERYAWAN ASNAWI dan IRVANDI GUSTARI.

PT XYZ, perusahaan Indonesia yang bergerak di bidang *Integrated Facility Management Service* sejak 2006, menghadapi krisis likuiditas dengan *cash ratio* di bawah 10% dan *current ratio* menurun (610%→349%) pada 2020–2023. Kondisi ini mendorong perusahaan berekspansi ke segmen ritel dan residen yang memiliki perputaran piutang lebih cepat dan *gross profit margin* lebih tinggi. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi model bisnis dengan *Business Model Canvas*, menganalisis faktor internal-eksternal, dan menentukan prioritas strategi menggunakan A'WOT.

Penelitian dilakukan di kantor PT XYZ, BSD Serpong. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan kuesioner untuk pembobotan AHP kepada lima responden pakar (*expert sampling*): tiga orang dari internal (Direktur Utama, Manajer Marketing, Manajer Operasional *Pest Control*) dan dua orang dari eksternal (Ketua ASPPHAMI dan CEO PESTIGO). Analisis meliputi pemetaan BMC, analisis internal VRIO dan eksternal PESTEL serta Porter's Five Forces, pembobotan faktor strategis, perumusan alternatif strategi melalui matriks TOWS, dan penentuan prioritas menggunakan A'WOT dengan *Expert Choice 11*.

Hasil BMC menunjukkan model bisnis saat ini sangat berorientasi B2B dan belum optimal untuk ritel dan residen. Empat faktor kunci teridentifikasi: regulasi PERMENKES No. 14/2021 (peluang, bobot 0,274), brand Termigon (kekuatan, bobot 0,070), harga murah pesaing lokal (ancaman, bobot 0,031), dan respons 1x24 jam (kelemahan, bobot 0,019). Prioritas strategi A'WOT: (1) ST 1 – diferensiasi brand Termigon (0,170); (2) WO 2 – Optimalisasi respons cepat dan efisiensi operasional (0,156); dan (3) ST 3 – ERP Termigon untuk *Green Reporting* (0,155). Analisis pemetaan pesaing (*Strategic Group Analysis*) mengelompokkan pesaing ke dalam empat kategori: pemain global (Rentokil Initial sebagai *benchmark*), pemain lokal besar (Pestigo, Fumida—ancaman sangat tinggi), pemain lokal menengah (ASPPHAMI), dan UMKM. Analisis AMC menunjukkan Pestigo memiliki motivasi sangat tinggi merespons strategi respons cepat, sementara Rentokil bermotivasi rendah terhadap *green reporting* karena perbedaan skala. Temuan baru penelitian ini adalah integrasi BMC, VRIO, PESTEL, Porter, A'WOT, dan AMC dalam konteks ekspansi B2B ke B2C di industri jasa *pest control* Indonesia. Implikasi manajerial pada penelitian ini adalah PT XYZ perlu beralih dari *price war* ke *brand war*, membangun sistem respons cepat berbasis ERP dan mengimplementasikan *green reporting* sebagai diferensiasi. Penelitian lanjutan disarankan menguji prioritas strategi dengan SEM atau regresi logistik serta membandingkan A'WOT dengan MCDM lain.

Kata kunci : AHP, AMC, *business model canvas*, diferensiasi merek, *pest control*, SWOT

SUMMARY

ANDRIANA KARTINA WINGTYAS. Business Strategies for Pest Control Services in Expanding the Retail and Residential Market Segments (Case Study: PT XYZ). Advised by YUDHA HERYAWAN ASNAWI and IRVANDI GUSTARI.

PT XYZ, an Indonesian company engaged in Integrated Facility Management Services since 2006, faced a liquidity crisis with a cash ratio below 10% and a declining current ratio (610% → 349%) from 2020 to 2023. These conditions prompted the company to expand into the retail and residential segments, which feature faster accounts receivable turnover and higher gross profit margins. This study aims to identify the business model using the Business Model Canvas, analyze internal and external factors, and determine strategic priorities using A'WOT.

The research was conducted at the PT XYZ office in BSD Serpong. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and a questionnaire for AHP weighting from five expert respondents (expert sampling): three internal respondents (CEO, Marketing Manager, Pest Control Operations Manager) and two external respondents (Chair of ASPPHAMI and CEO of PESTIGO). The analysis included BMC mapping, internal VRIO and external PESTEL analyses, as well as Porter's Five Forces analysis; weighting of strategic factors; formulation of strategic alternatives using the TOWS matrix; and prioritization using A'WOT with Expert Choice 11.

The BMC results show that the current business model is heavily B2B-oriented and is not yet optimized for retail and residential markets. Four key factors were identified: Ministry of Health Regulation No. 14/2021 (opportunity, weight 0.274), the Termigon brand (strength, weight 0.070), low prices of local competitors (threat, weight 0.031), and 1x24-hour response time (weakness, weight 0.019). A'WOT strategy priorities: (1) ST 1 – Termigon brand differentiation (0.170); (2) WO 2 – Optimization of rapid response and operational efficiency (0.156); and (3) ST 3 – Termigon ERP for Green Reporting (0.155). Competitor mapping analysis (Strategic Group Analysis) categorizes competitors into four groups: global players (Rentokil Initial as the benchmark), large local players (Pestigo, Fumida—very high threat), medium-sized local players (ASPPHAMI), and MSMEs. The AMC analysis shows that Pestigo has very high motivation to respond to rapid response strategies, while Rentokil has low motivation toward green reporting due to differences in scale. A new finding of this study is the integration of BMC, VRIO, PESTEL, Porter, A'WOT, and AMC in the context of B2B-to-B2C expansion in Indonesia's pest control services industry. The managerial implications of this study are that PT XYZ needs to shift from a price war to a brand war, build an ERP-based rapid response system, and implement green reporting as a means of differentiation. Further research is recommended to test strategic priorities using SEM or logistic regression and to compare A'WOT with other MCDM methods.

Keywords: AHP, AMC, business model canvas, brand. differentiation, pest control, SWOT



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026¹
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

STRATEGI BISNIS *PEST CONTROL SERVICE* DALAM MEMPERLUAS SEGMENT PASAR RITEL DAN RESIDEN (STUDI KASUS: PT XYZ)

ANDRIANA KARTINA WINGTYAS

Tesis
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Tim Penguji pada Ujian Akhir:



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



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Judul Tesis : Strategi Bisnis *Pest Control Service* dalam Memperluas Segmen Pasar
Ritel dan Residen (Studi Kasus: PT XYZ)

Nama : Andriana Kartina Wingtyas

NIM : K1501221077

Disetujui oleh



Pembimbing 1:

Dr. Drs. Yudha Heryawan Asnawi, M.M

Pembimbing 2:

Dr. Irvandi Gustari, S.E., M.B.A

Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:

Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc
NIP. 196009161986011001

Dekan Sekolah Bisnis

Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.
NIP. 196812291992031016

Tanggal Ujian Tesis:

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil penulis selesaikan. Penelitian dilakukan sejak November 2024 hingga Juni 2025 dengan judul yang dipilih pada penelitian ini adalah “Strategi Bisnis *Pest Control Service* dalam Memperluas Segmen Pasar Ritel dan Residen (Studi Kasus: PT XYZ)”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Drs. Yudha Heryawan Asnawi, M.M. dan Bapak Dr. Irvandi Gustari, S.E., M.B.A selaku komisi pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi kepada penulis sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan. Selain itu, terima kasih juga penulis sampaikan kepada Direktur Utama PT XYZ dan jajaran manajemen yang telah mengizinkan dan mendukung adanya penbelitian ini.

Ungkapan terima kasih yang terdalam penulis sampaikan kepada suami dan orang tua serta seluruh keluarga telah menjadi sistem pendukung penulis yang sangat solid hingga dapat diselesaikannya penelitian dan penulisan karya ilmiah ini.

Akhir kata penulis berharap semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2026

Andriana Kartina Wingtyas

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Manajemen Strategi	8
2.2 Tahapan <i>Input</i>	10
2.3 Tahapan Pencocokan (<i>Matching Stage</i>)	14
2.4 Tahapan Keputusan (<i>Decision Stage</i>)	15
2.5 Analisis Dinamika Persaingan Perusahaan	16
2.6 <i>Bisnis Pest Control</i>	17
2.7 Kajian Penelitian Terdahulu	19
2.8 Kerangka Pemikiran	21
III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.2 Jenis dan Sumber Data	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	24
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 <i>Business Model Canvas</i> Unit Bisnis <i>Pest Control</i> PT. XYZ saat ini	30
4.2 Faktor-faktor Internal Unit Bisnis <i>Pest Control</i> PT XYZ	32
4.3 Faktor-Faktor Eksternal Unit Bisnis <i>Pest Control</i> PT XYZ	44
4.4 Analisis Pemetaan Pesaing	54
4.5 Alternatif Strategi Pengembangan Unit Bisnis <i>Pest Control</i> PT XYZ dalam Memperluas Segmen Pasar Ritel dan Residen	55
4.6 Prioritas Strategi Pengembangan Unit Bisnis <i>Pest Control</i> PT XYZ untuk Memperluas Segmen Pasar Ritel dan Residen	63
4.7 Analisis Dinamika Pesaing	71
4.8 Target Pengembangan Unit Bisnis <i>Pest Control</i> PT XYZ	72
4.9 Implikasi Manajerial	73
V SIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	83
RIWAYAT HIDUP	134



DAFTAR TABEL

1.1	Rekap gross profit PT XYZ	4
2.1	Penelitian terdahulu	19
3.1	Data responden	23
3.2	Kerangka VRIO	24
3.3	Nilai RI	28
4.1	Faktor-faktor internal unit bisnis <i>pest control</i> PT XYZ	33
4.2	Bobot faktor-faktor internal unit bisnis <i>pest control</i> PT XYZ	34
4.3	Faktor kunci internal berdasarkan analisis VRIO	35
4.4	Faktor-faktor eksternal makro	44
4.5	Faktor-faktor eksternal industri penyedia jasa <i>pest control</i>	45
4.6	Pembobotan faktor eksternal unit bisnis <i>pest control</i> PT XYZ	46
4.7	Spektrum harga pengendalian rayap dan <i>pest control</i> di Indonesia	53
4.8	Matriks SWOT unit bisnis <i>pest control</i> PT XYZ	55
4.9	Matriks TOWS unit bisnis <i>pest control</i> PT XYZ	56
4.10	Peringkat faktor terhadap strategi unit bisnis <i>pest control</i> PT XYZ	66
4.11	Peringkat sub faktor dari faktor kekuatan (<i>strengths</i>)	66
4.12	Peringkat sub faktor dari faktor kelemahan (<i>weaknesses</i>)	67
4.13	Peringkat sub faktor dari faktor peluang (<i>opportunity</i>)	68
4.14	Peringkat sub faktor dari faktor ancaman (<i>threats</i>)	68
4.15	Skor bobot global kelompok SWOT dengan menggunakan AHP	69
4.16	Pemilihan alternatif prioritas strategi unit bisnis <i>pest control</i> PT XYZ	70
4.17	Uji rekasi pesaing terhadap tiga strategi prioritas PT XYZ	71
4.18	Target pengembangan bisnis	73

DAFTAR GAMBAR

1.1	Tren cash ratio PT XYZ tahun 2020-2023	2
1.2	Tren current ratio PT XYZ tahun 2020-2023	2
2.1	Kaitan dari keempat tahapan pada manajemen strategi menurut Wheelen dan Hunger (2012).	9
2.2	Business Model Canvas sembilan elemen	10
2.3	Kerangka pemikiran penelitian	21
3.1	Gambaran struktur hierarki sesuai dengan penelitian	27
4.1	Business Model Canvas unit bisnis <i>pest control</i> PT XYZ	31
4.2	Hierarki AHP-SWOT Unit Bisnis Pest Control PT XYZ	65

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisioner Business Model Canvas	84
2	Faktor Internal Part 1	103
3	Faktor Internal Part 2	104
4	Faktor Eksternal	105