



STRATEGI LAYANAN PERTAMANAN DIGITAL PADA OKE GARDEN

NADYA KAMILIA FA'IQOH

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

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



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- 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.

Perpustakaan IPB University

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “STRATEGI LAYANAN PERTAMANAN DIGITAL PADA OKE GARDEN” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan 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, 19 November 2025

Nadya Kamilia Faiqoh
K1501232176



RINGKASAN

NADYA KAMILIA FAIQOH. Strategi Layanan Pertamanan Digital Pada OKE Garden. Dibimbing oleh POPONG NURHAYATI dan HENY K. DARYANTO.

@Hak cipta milik IPB University

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mengubah perilaku konsumen dalam industri pertamanan, termasuk dalam mengakses layanan dan melakukan transaksi. OKE Garden sebagai pelopor digitalisasi layanan pertamanan melalui sistem e-commerce berbasis website menghadapi tantangan seperti preferensi pelanggan terhadap transaksi manual, keterbatasan otomatisasi sistem, serta meningkatnya persaingan dari penjual konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi pengembangan guna meningkatkan efektivitas website OKE Garden dalam mendukung pertumbuhan bisnis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran dengan menggabungkan data kualitatif dan kuantitatif. Kondisi internal dan eksternal dianalisis menggunakan matriks IFE (Internal Factor Evaluation) dan EFE (External Factor Evaluation). Analisis lanjutan dilakukan menggunakan Matriks IE dan QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix) untuk merumuskan strategi prioritas. Untuk mengevaluasi efektivitas website dari perspektif pengguna, digunakan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan variabel *Webqual* 4.0 dan bauran pemasaran elektronik 4P. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi pendukung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa OKE Garden memiliki peluang eksternal yang tinggi (skor EFE = 3,166), namun masih perlu meningkatkan kapabilitas internal (skor IFE = 2,488). Hasil IPA menunjukkan adanya gap rata-rata sebesar -0,144, yang menandakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja pengguna pada aspek keamanan data, kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, ketepatan waktu layanan, dan strategi harga. Seluruh indikator dinyatakan valid dan reliabel secara statistik dengan nilai Cronbach's Alpha > 0,930. Berdasarkan hasil analisis QSPM, strategi prioritas utama dengan nilai Total Attractiveness Score sebesar 2,411 adalah pengembangan fitur self-onboarding, chatbot berbasis AI, serta integrasi sistem invoice dan keuangan digital. Strategi ini menjawab permasalahan efisiensi sistem digital dan kualitas layanan pelanggan. Temuan ini memberikan implikasi praktis dalam meningkatkan pengalaman pengguna, mengoptimalkan operasional digital, serta meningkatkan daya saing perusahaan di industri jasa pertamanan berbasis digital.

Kata kunci: *E-commerce*, Evaluasi kinerja, Strategi Bisnis, Website



SUMMARY

NADYA KAMILIA FAIQOH. Digital Gardening Service Strategy at OKE Garden.
Supervised by POPONG NURHAYATI and HENY K. DARYANTO.

The rapid growth of digital technology has changed the behavior of consumers in the landscaping industry, including how they access services and make transactions. OKE Garden, as a pioneer in digitalizing gardening services through a website-based e-commerce system, faces challenges such as customer preferences for manual transactions, limited system automation, and increasing competition from conventional vendors. This study aims to formulate development strategies to improve the effectiveness of OKE Garden's website in supporting its business growth.

The research uses a mixed-method approach combining qualitative and quantitative data. Internal and external conditions were analyzed using the IFE (Internal Factor Evaluation) and EFE (External Factor Evaluation) matrices. Further analysis employed the IE Matrix and Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM) to formulate priority strategies. To evaluate the effectiveness of the website from the user's perspective, Importance-Performance Analysis (IPA) was applied using variables from *Webqual* 4.0 and the 4P e-marketing mix. Data were collected through questionnaires, interviews, and supporting documentation.

The results show that OKE Garden has a high external opportunity score (EFE = 3.166) but still needs to improve its internal capabilities (IFE = 2.488). The IPA results show a performance-expectation gap of -0.144, indicating areas for service improvement such as data security, ease of use, clarity of information, service timeline accuracy, and pricing strategy. All indicators are statistically valid and reliable, with Cronbach's Alpha > 0.930. Based on the QSPM analysis, the highest-priority strategy with a Total Attractiveness Score of 2.411 is the development of self-onboarding features, AI-powered chatbots, and integration of invoice and financial systems. This strategy addresses both digital inefficiency and Customer service quality issues. The findings of this research offer practical implications for improving the customer experience, optimizing digital operations, and increasing competitiveness in the digital landscaping service industry.

Keywords: Business Strategy, E-commerce, Performance Evaluation, Website



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025¹ 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.

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.

STRATEGI LAYANAN PERTAMANAN DIGITAL PADA OKE GARDEN

NADYA KAMILIA FA'IQOH

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
2025**



@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.

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

- 1 Dr. Raden Dikky Indrawan S.P., M.M.
- 2 Dr. Nur Hasanah, S.Kom, M.Eng.

Judul Tesis : Strategi Layanan Pertamanan Digital Pada OKE Garden
Nama : Nadya Kamilia Faiqoh
NIM : K1501232176

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Ir. Popong Nurhayati, MM



Pembimbing 2:
Dr. Ir. Heny K. Daryanto, M.Ec



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.
NIP 19600916 198601 1 001



Dekan Sekolah Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S
NIP 19681229 199203 1 016



Tanggal Ujian: 14 Oktober 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2025 sampai bulan Mei 2025 ini ialah manajemen strategi, dengan judul “Strategi Layanan Pertamanan Digital Pada OKE Garden”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Ibu Dr. Ir. Popong Nurhayati, MM dan Ibu Dr. Ir. Heny K. Daryanto, M.Ec yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Hadid Fathul Alam selaku CEO OKE Garden yang telah memberi izin penelitian, seluruh tim mandor OKE Garden, Benczald Balconis, Bapak Isrofi Dwi Subarkah, serta para BOD OKE Garden yang telah membantu selama pengumpulan data penelitian. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, pasangan, serta seluruh teman serta kerabat yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, November 2025

Nadya Kamilia Faiqoh

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Website <i>E-Commerce</i>	7
2.2 Manajemen Strategi	7
2.3 PESTEL	8
2.4 <i>Porter's Five Forces</i>	8
2.5 <i>Value Chain Analysis</i>	9
2.6 VRIO (<i>Value, Rarity, Imitability, dan Organized</i>)	10
2.7 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	11
2.8 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	12
2.9 Analisis SWOT	13
2.10 QSPM (<i>Quantitative Strategic Planning Matrix</i>)	14
2.11 Kajian Penelitian Terdahulu	14
2.12 Kerangka Pemikiran	16
III METODE	19
3.1 Lokasi dan Waktu penelitian	19
3.2 Pendekatan Penelitian	19
3.3 Jenis dan Sumber Data	19
3.4 Teknik Penentuan Responden	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data	21
3.6 Metode Pengolahan Data	21
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Profil Perusahaan	35
4.2 Evaluasi Penerimaan Website Dilihat dari Faktor Webqual dan <i>E-Marketing Mix</i>	36
4.3 Analisis Kondisi OKE Garden Dilihat dari Faktor Eksternal dan Internal	44
4.4 Perumusan Alternatif Strategi OKE Garden	95
4.5 Perumusan Prioritas Strategi OKE Garden	101
4.6 Implikasi Manajerial	102
V SIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Simpulan	105
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	120
RIWAYAT HIDUP	150



DAFTAR TABEL

1	Jenis dan sumber data pada penelitian	19
2	Data responden penelitian	20
3	Ringkasan metode penelitian	22
4	Ilustrasi kerangka analisis PESTEL	23
5	Ilustrasi kerangka analisis faktor kekuatan <i>porter's five forces</i>	23
6	<i>Framework</i> penilaian VRIO	26
7	Indikator IPA berdasarkan variabel <i>Webqual 4.0</i> dan <i>e-marketing mix</i>	29
8	Ilustrasi kerangka matriks QSPM	34
9	Karakteristik reponden	36
10	Hasil uji validitas kuesioner IPA	37
11	Hasil uji reliabilitas kuesioner IPA	38
12	Hasil analisis gap IPA	39
13	penerapan AR, VR dan AI di industri arsitektur dan e-commerce	49
14	Regulasi pemerintah di industri lanskap, konstruksi dan e-commerce	53
15	Hasil analisis <i>porters five forces</i>	55
16	Hasil analisis variabel ancaman pendatang baru	55
17	Hasil analisis variabel daya tawar pembeli	57
18	Hasil analisis variabel daya tawar pemasok	58
19	Hasil analisis variabel ancaman produk substitusi	59
20	Hasil analisis variabel persaingan antar kompetitor yang sejenis	60
21	Hasil analisis faktor eksternal	61
22	Kemampuan Vendor berdasarkan jenis pekerjaan	65
23	Estimasi pengerjaan pekerjaan taman berdasarkan luasan	69
24	Lokasi dan Jumlah mitra OKE Garden	71
25	Daftar KOL yang pernah berkolaborasi dengan OKE Garden	73
26	Karakteristik staff OKE Garden	81
27	Hasil analisis VRIO di OKE Garden	88
28	Hasil analisis faktor internal OKE Garden	90
29	Evaluasi faktor eksternal	91
30	Evaluasi faktor internal	92
31	Matriks SWOT	96
32	Prioritas strategi berdasarkan perhitungan QSPM	101
33	Roadmap Implementasi Strategi OKE Garden	103

DAFTAR GAMBAR

1	Grafik penjualan layanan desain OKE Garden 2023-2024	2
2	Jumlah penggunaan kode promo pembelian melalui website	3
3	Diagram <i>porter's five forces</i>	8
4	VRIO <i>framework</i>	10
5	Matriks SWOT	14
6	Kerangka alur penelitian	18
7	<i>Value chain framework</i>	25
8	Pembagian kuadran matriks IE	28
9	Kuadran kepuasan konsumen berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	31
10	Struktural perusahaan	35
11	Hasil matriks IPA	41
12	Pertumbuhan ekonomi regional berdasarkan pulau	46
13	Persentase daya beli masyarakat berdasarkan indeks harga konsumen	47
14	Proporsi pembelian rumah berdasarkan segmen usia dan harga rumah (Januari-Maret-2024)	48
15	<i>Air quality</i> indeks 4 tahun terakhir pada 6 kota besar di Indonesia	51
16	Analisis rantai nilai oke garden	62
17	Tampilan dashboard penjadwalan dan pendelegasian proyek	63
18	Tampilan dashboard penjadwalan proyek taman	72
19	Dokumentasi Kerjasama OKE Garden dengan KOL	73
20	Tampilan Website dan fitur di website www.okegarden.com	77
21	Lokasi Nursery utama OKE Garden	78
22	Media Sosial OKE Garden	80
23	Tampilan Pencatatan stok di OKE Garden	87
24	Analisis matriks IE	94



DAFTAR LAMPIRAN

1	Pertanyaan wawancara praktisi lanskap terkait persaingan industri	121
2	Kuesioner PESTEL	123
3	Kuesioner <i>Porters Five Forces</i>	125
4	Pemetaan proses bisnis di OKE Garden berdasarkan divisi	127
5	Kuesioner VRIO	130
6	Kuesioner penentuan rating pada IFE dan EFE	131
7	Kuesioner <i>Importance Performance Analysis</i>	133
8	Hasil data analisis persaingan industri	137
9	Hasil evaluasi bobot faktor eksternal	138
10	Hasil evaluasi bobot faktor internal	139
11	Hasil penilaian rating faktor eksternal dan internal	140
12	Hasil penilaian rating faktor internal	141
13	Hasil Pengisian Kuesioner kepentingan <i>Importance Performance Analysis</i>	142
14	Hasil Pengisian Kuesioner Kinerja <i>Importance Performance Analysis</i>	144
15	Hasil Perhitungan QSPM	148

@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.