

***BUSINESS CONTINUITY PLANNING (BCP) PADA USAHA
WEDDING ORGANIZER DI SURABAYA, STUDI KASUS :
HASTANA (HIMPUNAN PERUSAHAAN PENATA ACARA
PERNIKAHAN) JAWA TIMUR***

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada
Departemen Manajemen Program Studi Magister
Manajemen**



Oleh :

**MOHAMMAD SULKIFLI
NIM : 041824353027**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

***BUSINESS CONTINUITY PLANNING (BCP) PADA USAHA
WEDDING ORGANIZER DI SURABAYA, STUDI KASUS :
HASTANA (HIMPUNAN PERUSAHAAN PENATA ACARA
PERNIKAHAN) JAWA TIMUR***

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 28 Juli 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat
untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. Gancar Candra Premananto, S.E., M.Si.
NIP. 197407221999031001
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.
NIP. 196108201989022001
(Penguji I)
3. Prof.Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS.
NIP.
(Penguji II)
4. Dr. Mohamad Yusak Anshori, Drs., MM.
NIP. 0713106704
(Penguji IV)
5. Dr. Sri Hartini, SE., MSi.
NIP. 196905181993032001
(Penguji V)

Tanda Tangan:



Surabaya, 28 Juli 2022

Program Studi Magister Manajemen
Koordinator Program Studi

Dr Masmira Kurniawati, SE., MSi
NIP. 197503232006042001

PERNYATAAN

Saya, (Mohammad Sulkifli, 041824353027), menyatakan bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftarpustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 28 Juli 2022



Mohammad Sulkifli
NIM : 041824353027

DECLARATION

I, (Mohammad Zulkifli Sofyan, 041824353027), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other universities/colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the References.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Airlangga University.

Surabaya, 28 Juli 2022

A red postage stamp with a Garuda emblem and the text 'METERAN TEMPEL' and 'FADAX785431808' is visible. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Mohammad Zulkifli
NIM : 041824353027

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan tesis yang berjudul ***BUSINESS CONTINUITY PLANNING (BCP) PADA USAHA WEDDING ORGANIZER DI SURABAYA, SOLUSI DI TENGAH PANDEMI*** meski di masa-masa yang tidak mudah, masa-masa pandemi COVID-19 yang melanda seluruh dunia. Tesis ini merupakan sumbangsih pemikiran penulis sekaligus sebagai salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh dan meraih gelar kesarjanaan program studi Strata - Dua (S-2) Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian tesis ini, kendala yang dialami penulis cukup berat. Keterbatasan tatap muka secara langsung dengan *key-informan*, proses bimbingan yang hanya bisa dilakukan secara *online*, hingga keterbatasan dalam pemanfaatan fasilitas ruang baca dan perpustakaan kampus. Namun, kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. **Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., M.T., Ak., CMA.** selaku Rektor Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar di Kampus tercinta.
2. **Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga (FEB UNAIR).
3. **Dr. Gancar Candra Premananto, S.E., M.Si.** selaku Ketua Departemen Manajemen FEB UNAIR sekaligus Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan tesis ini hingga selesai meski dalam kondisi pandemi COVID-19.

4. Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen FEB UNAIR.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan, serta bernilai ibadah bagi penulis, dosen, *key-informan* dan seluruh pihak yang terlibat.

ABSTRAK

Covid 19 muncul sebagai virus jenis baru di seluruh dunia. Banyaknya korban dan penderita menjadikan pemerintah mengambil langkah untuk melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kondisi ini berdampak pada jasa WO, karena jasa WO membantu klien menyelenggarakan pernikahan yang mengumpulkan banyak orang. *Business Continuity Plan* merupakan salah satu konsep yang dapat membantu pelaku ekonomi kreatif salah satunya adalah usaha jasa wedding organizer dalam menghadapi situasi tak terduga seperti pandemic covid 19 yang dapat mempengaruhi aktivitas bisnisnya.

Tujuan dari perancangan BCP dalam penelitian ini adalah untuk memberikan masukan kepada pelaku industri kreatif WO untuk mengantisipasi, merespon dan mengambil langkah yang tepat agar adanya dampak COVID-19 tidak banyak berdampak pada bisnis dijalankan meskipun saat ini sudah masuk pada PPKM level 1. Penelitian dilakukan dengan menggunakan desain studi kasus. WO yang dipilih adalah Mazarzo dan Seven Production. Yang mewakili WO skala besar dan menengah yang tergabung dalam Hastana. Metode pengambilan data dengan wawancara. Analisis dilakukan mengikuti pola analisis dalam BCP yaitu analisis resiko, *Business Impact Analysis*, *Indirect Response Plan* dan *Recovery Plan*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa relatif sudah perencanaan dalam menghadapi pandemic Covid 19. Ada 3 risiko utama yang dihadapi bisnis WO, yang berada pada level risiko tinggi dan dampak yang tinggi adalah risiko biaya, sedangkan level medium dan dampak yang tinggi adalah risiko produksi dan keterlambatan. BCP dirancang dengan melakukan beberapa tahapan antara lain *Risk Analysis*, *Business Impact Analysis* (BIA), *Incident Response Plan* (IRP), *Recovery Plan*, serta mereview dan menyetujui desain BCP. Adanya desain BCP dapat membantu bisnis WO meminimalisir segala dampak dan risiko atas ancaman yang terjadi, untuk menjaga kelangsungan proses bisnis kritikal, dan meningkatkan kemampuan bisnis WO untuk pulih dari krisis dan gangguan secepat mungkin.

Kata Kunci : Pandemi, Covid-19, *Pandemic Response*, *Business Continuity*, BCP, Jasa Wedding Organizer, *Risk Analysis*, *Business Impact Analysis*, *Incident Response Plan*, *Recovery Plan*.

ABSTRACT

Covid 19 is emerging as a new type of virus around the world. The large number of victims and sufferers made the government take steps to carry out Large-Scale Social Restrictions (PSBB). This condition has an impact on WO services, because WO services help clients organize weddings that gather a large number of people. Business Continuity Plan is one of the concepts that can help creative economy actors, one of which is the wedding organizer service business in facing unexpected situations such as the Covid-19 pandemic which can affect their business activities.

The purpose of the BCP design in this study is to provide input to WO creative industry players to anticipate, respond and take appropriate steps so that the impact of COVID-19 does not have much impact on the business even though it is currently included in PPKM level 1. The study was conducted using a case study design. The selected WO are Mazarzo and Seven Production. Which represents large and medium-scale WO's incorporated in Hastana. Methods of data collection by interview. The analysis was carried out following the analysis pattern in BCP, namely risk analysis, Business Impact Analysis, Indirect Response Plan and Recovery Plan.

The results showed that relatively already planning in the face of the Covid 19 pandemic. There are 3 main risks facing the WO business, which are at a high level of risk and a high impact is cost risk, while the medium level and high impact are production risks and delays. BCP is designed by conducting several stages including Risk Analysis, Business Impact Analysis (BIA), Incident Response Plan (IRP), Recovery Plan, as well as reviewing and approving the BCP design. The existence of the BCP design can help WO businesses minimize all impacts and risks of threats that occur, to maintain the continuity of critical business processes, and improve the ability of WO businesses to recover from crises and disruptions as quickly as possible.

Keywords: Pandemic, Covid-19, Pandemic Response, Business Continuity, BCP, Wedding Organizer Services, Risk Analysis, Business Impact Analysis, Incident Response Plan, Recovery Plan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN	iii
DECLARATION.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Strategi Pemasaran	14
2.2. Strategi Pemasaran Jasa	17
2.3. Manajemen Risiko	20

2.4.	Business Continuity Plan (BCP)	21
2.5.	Industri Kreatif	36
2.6.	Wedding Organizer	38
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		54
3.1.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	54
3.2.	Ruang Lingkup Penelitian.....	55
3.3.	Rancangan Penelitian Studi Kasus	55
3.4.	Metode dan Alat Pengumpulan Data	60
3.5.	Teknik Analisis Data	61
BAB 4 ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN		68
4.1	Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian	68
4.2.	Hasil dan Pembahasan	82
BAB 5 SIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN		115
5.1	Simpulan	115
5.2	Implikasi Penelitian	117
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Arah bagi Penelitian Selanjutnya	119
DAFTAR PUSTAKA		121
Lampiran 1		124
Lampiran 2		126

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Analisa Risiko	27
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Dalam Analisis BCP.....	57
Tabel 3. 2 Keterkaitan Rumusan Masalah dengan Interview Guide	58
Tabel 4. 1. Tabulasi Risiko Usaha WO pada masa pandemi Covid 19 tahun 2019 – 2021, Surabaya	93
Tabel 4. 2. Matriks Penilaian Risiko WO, Surabaya.....	94
Tabel 4. 3. Pemilihan Proses Bisnis Kritis	96
Tabel 4. 4Matriks Business Impact Analysis	99
Tabel 4. 5. Skala Waktu Target Pemulihan.....	100
Tabel 4. 6Checklist COVID-19 Pandemic Response	103
Tabel 4. 7. Identifikasi Kebutuhan Sumber Daya Minimum	109
Tabel 4. 8. Recovery Plan Usaha WO, Surabaya	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses BCP	23
Gambar 2. 2. Lingkup Industri Kreatif.....	37
Gambar 2. 3. Gambar Model Penelitian Naser et al. (2019).....	45
Gambar 2. 4 The interrelationships antara elemen BCMS and Langkah utama BCP	51
Gambar 2. 5. Kerangka Penelitian.....	53
Gambar 4. 1. Proses Bisnis Tahap Planning	79
Gambar 4. 2. Proses Bisnis Tahap Preparation	81
Gambar 4. 3. Proses Bisnis Tahap Hari H.....	81