

**PEMETAAN RANCANGAN PERLUASAN PASAR DENGAN  
PENDEKATAN *BUSINESS MODEL CANVAS* PADA JASA  
*OPERATION & MAINTENANCE* DI PT PJB SERVICES**

**TESIS**

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



**Oleh**

**SHEILLA THANIA**

**NIM. 041714353053**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**2020**

i

**PEMETAAN RANCANGAN PERLUASAN PASAR DENGAN  
PENDEKATAN *BUSINESS MODEL CANVAS* PADA JASA  
*OPERATION & MAINTENANCE* DI PT PJB SERVICES**

**TESIS**

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



**Oleh**

**SHEILLA THANIA**

**NIM. 041714353053**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**2020**

ii

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PEMETAAN RANCANGAN PERLUASAN PASAR DENGAN  
PENDEKATAN *BUSINESS MODEL CANVAS* PADA JASA  
*OPERATION & MAINTENANCE* DI PT PJB SERVICES**

Oleh

**Sheilla Thania**

**NIM: 041714353053**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Januari 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

**Susunan Dewan Penguji :**

- 1. Prof. Dr. Bambang Tjahjadi, S.E., MBA., Ak.**  
NIP. 195702041986011001  
(Dosen Pembimbing)
- 2. Prof. Drs. BASUKI M.Com(Hons), PhD, Ak, CMA, CA**  
NIP. 195805151985111001  
(Dosen Penguji I)
- 3. Dr. SRI HARTINI SE., M.Si.**  
NIP. 196510251992032001  
(Dosen Penguji II)
- 4. Dr. INDRIANAWATI USMAN SE., M.Sc.**  
NIP. 196108191987012001  
(Dosen Penguji III)

**Tanda Tangan**

  
.....  
  
.....  
  
.....  
  
.....

Surabaya, 13 Januari 2020  
Koordinator Program Studi,

  
**Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si.**  
NIP. 197407221999031001

## PERNYATAAN

Saya, (Sheilla Thania, 041714353053), 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. 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 daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian 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, 14 Januari 2020



Sheilla Thania

NIM.: 041714353053

## DECLARATION

I, (Sheilla Thania, 041714353053), 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 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, 14<sup>th</sup> January 2020

Declared by,



Sheilla Thania

NIM.: 041714353053

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan tesis yang berjudul **“PEMETAAN RANCANGAN PERLUASAN PASAR DENGAN PENDEKATAN *BUSINESS MODEL CANVAS* PADA JASA *OPERATION & MAINTENANCE* DI PT PJB SERVICES”**

Tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat kesarjanaan program Strata Dua (S-2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam tesis ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya hingga tesis ini pun dapat terlaksana
2. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
3. Dr. Gancar Candra Premananto, SE.,M.Si. selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Prof. Dr. Bambang Tjahjadi, S.E., MBA., Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun tesis ini hingga selesai.
5. Bapak-ibu dosen penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan arahan kepada penulis.

6. Bapak ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan yang berguna selama studi dan motivasi untuk menyelesaikan tesis ini.
7. Segenap jajaran Direksi, Manajemen, dan Staf PT PJB Services yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Para responden yang telah memberikan bantuan data dan informasi selama pelaksanaan penelitian.
9. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan secara moril dan materiil.
10. Teman-teman MM angkatan 49 yang telah memberikan dukungannya.
11. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini bermanfaat bagi penulis maupun para pembaca. Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis juga mengharap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan ilmu pengetahuan di masa mendatang.

Surabaya, 14 Januari 2020

Sheilla Thania