

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan merumuskan strategi pengembangan bisnis Whoosh KCIC dalam menghadapi tantangan operasional, seperti jumlah penumpang harian dan pendapatan di bawah proyeksi. Tantangan ini berdampak pada daya saing Whoosh KCIC di sektor transportasi yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan analisis strategis komprehensif menggunakan *Business Model Canvas* (BMC), PESTEL, *Porter's Five Forces*, analisis SWOT, dan matriks TOWS untuk merancang strategi lebih efektif.

Pendekatan penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara terhadap 19 narasumber, termasuk direksi, pimpinan departemen, penumpang, pemasok, mitra, pakar industri, dan pesaing. Analisis dilakukan dengan mengevaluasi sembilan blok BMC serta menggunakan PESTEL, *Porter's Five Forces*, dan analisis SWOT untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi bisnis. Matriks TOWS digunakan untuk mengembangkan strategi berdasarkan kombinasi faktor-faktor tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Whoosh KCIC membangun model bisnis berfokus pada efisiensi operasional, kenyamanan pelanggan, dan keberlanjutan. Analisis internal mengidentifikasi keunggulan dalam kecepatan dan kenyamanan, tetapi juga kelemahan dalam komunikasi, infrastruktur, dan pemanfaatan teknologi. Berdasarkan analisis SWOT dan matriks TOWS, dihasilkan 36 strategi awal yang disederhanakan menjadi 18 strategi prioritas, terbagi dalam jangka pendek, menengah, dan panjang.

Strategi jangka pendek berfokus pada perluasan akses, digitalisasi, dan respons cepat. Tagline strategi ini adalah "Akses Mudah, Layanan Cepat, Kepuasan Terjamin." Strategi jangka menengah menitikberatkan pada optimalisasi teknologi, efisiensi operasional, dan pertumbuhan bisnis, dengan tagline "Transformasi Digital, Efisiensi, dan Pertumbuhan Berkelanjutan." Sementara itu, strategi jangka panjang mengarah pada kemandirian keuangan, diversifikasi kemitraan, dan transformasi bisnis, dengan tagline "Inovasi Berkelanjutan, Ketahanan Bisnis, Masa Depan Lebih Cerah."

Strategi prioritas ini diintegrasikan ke dalam BMC Whoosh KCIC yang diperbarui, mencerminkan penyesuaian strategi untuk mengoptimalkan kinerja perusahaan. Hasil penelitian berkontribusi terhadap pengembangan model bisnis berkelanjutan di sektor transportasi dengan menekankan integrasi teknologi dan keberlanjutan. Penelitian merekomendasikan implementasi strategi layanan premium ramah lingkungan, sistem distribusi berbasis teknologi real-time, serta diversifikasi pendapatan non-tiket. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan baru tentang inovasi layanan dan pengalaman pelanggan melalui solusi berbasis teknologi dan keberlanjutan guna meningkatkan daya saing Whoosh KCIC.

Kata Kunci: Whoosh KCIC, *Business Model Canvas*, analisis SWOT, matriks TOWS, strategi pengembangan bisnis.