



**RESILIENSI BISNIS PADA UMKM BATIK BALQIS SEMARANG DI  
ERA PANDEMI COVID-19**

**Skripsi**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan**

**Pendidikan Strata 1**

**Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Wahyu Arif Hidayat**

**14020217140036**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Resiliensi Bisnis pada UMKM Batik Balqis Semarang di Era Pandemi Covid-19

Nama Penyusun : Wahyu Arif Hidayat

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

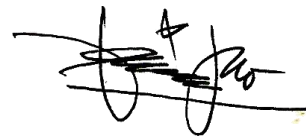
Semarang, 2 Juni 2022

Dekan



Dr. Hardi Warsosno, M.T.P.  
NIP. 19640827 199001 1 001

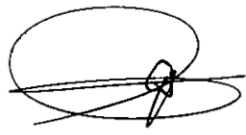
Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 19690822 199403 1 003

### Dosen Pembimbing

Drs. Agus Hermani D.S., M.M

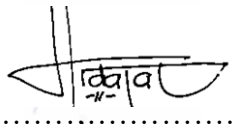
  
(.....)

Agung Budiarmo, S.Sos, M.M

  
(.....)

### Dosen Penguji

Drs. Wahyu Hidayat, M.Si

  
(.....)

Agung Budiarmo, S.Sos, M.M

  
(.....)

Drs. Agus Hermani D.S., M.M

  
(.....)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Arif Hidayat  
NIM : 14020217140036  
Departemen : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Resiliensi Bisnis pada UMKM Batik Balqis Semarang di Era Pandemi  
Covid-19**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Saya Sendiri** dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 2 Juni 2022

Pembuat pernyataan,



Wahyu Arif Hidayat

NIM. 14020217140036

## **MOTO**

“Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.”

**(Q.S. At-Thalaq: 2-3)**

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

**(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)**

"Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap."

**(Q.S. Al-Insyirah: 8)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puja dan Puji syukur kehadirat rahmat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dan saya persembahkan untuk :

1. Bapak saya H. Mochamad Solichin, S.T, M.M dan Alm Ibu saya Hj. Kussunarti yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materiil sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga saya bisa selalu menjadi anak yang bisa dibanggakan dan bermanfaat bagi keluarga, masyarakat, bangsa dan Negara ini.
2. Kakak saya yang selalu mendukung saya dan memberikan semangat, Novita Wahyu Ningtyas
3. Ibu Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Pemilik dari Batik Balqis yang sudah menerima saya untuk melakukan penelitian ini.
5. Dosen pembimbing I Bapak Drs. Agus Hermani Daryanto Seno, M.M yang selalu membimbing saya dalam menyusun penelitian skripsi.
6. Dosen pembimbing II Bapak Agung Budiatmo, S.Sos, M.M yang selalu membimbing saya dalam menyusun penelitian skripsi.
7. Untuk seluruh dosen Administrasi Bisnis FISIP Undip yang telah memberikan ilmu berharga kepada saya selama masa perkuliahan.
8. Untuk teman-teman Mikat HMJ periode 2017, 2018, 2019 yang telah memberikan warna dalam masa perkuliahan dan membantu saya dalam menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
9. Teman-teman saya di Ikatan Mahasiswa Administrasi Bisnis Indonesia yang telah memberikan saya pandangan luas tentang keberagaman manusia dalam berpikir. Dan Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas segala dukungan, semangat, ilmu dan pengalaman berharga yang diberikan. Semoga Allah SWT memberikan balasan.

# RESILIENSI BISNIS PADA UMKM BATIK BALQIS SEMARANG DI ERA PANDEMI COVID-19

## ABSTRAK

Pandemi Covid-19 menyebabkan berkurangnya pemasukan dan berdampak pada pembayaran gaji karyawan sehingga Batik Balqis melakukan pemberhentian karyawan sementara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi resiliensi bisnis berbasis Perbaikan Kualitas Produk dan Pelayanan, *Customer Relationship Marketing*, *Digital Marketing* dan *E-commerce* pada UMKM Batik Balqis Semarang selama pandemi Covid-19. Resiliensi merupakan kemampuan untuk mendapatkan kembali kekuatan, vitalitas dalam pemulihan dari suatu bencana, kegagalan dan trauma, serta pemulihan pada kehidupan yang utuh. Agar dapat beradaptasi dengan baik dalam situasi yang sulit, maka diperlukan penemuan peluang baru untuk memodifikasi bisnis, membangun ketahanan, serta memastikan perbaikan berkelanjutan (Zuperkiene *et al.*, 2021).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Batik Balqis Jalan Kampung Batik Gedong No. 434 RT 02 RW 02, Kelurahan Rejomulyo, Kota Semarang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis serta interpretasi data menggunakan analisis model interaktif oleh Miles dan Huberman (1994) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa resiliensi bisnis berbasis perbaikan kualitas produk dan penyesuaian pelayanan yang dilakukan oleh Batik Balqis yaitu, model batik yang diproduksi menyesuaikan dengan trend fashion yang up to date sehingga dapat menghasilkan batik yang dapat memenuhi keinginan konsumen. Resiliensi bisnis berbasis customer relationship yang dilakukan oleh Batik Balqis yaitu, pemberian diskon dan promo. Resiliensi bisnis berbasis digital marketing yang dilakukan oleh Batik Balqis yaitu pengelolaan website untuk mempromosikan produk batik. Resiliensi bisnis berbasis E-commerce yang dilakukan oleh Batik Balqis yaitu penjualan dan pemasaran melalui media sosial dan E-commerce seperti Bukalapak. Saran dari saya kedepannya diharapkan dapat memanfaatkan media sosial sebagai media promosi agar lebih difokuskan juga pada Instagram dan TikTok dengan membuat postingan foto dan video berdurasi singkat karena memiliki cakupan *audiens* yang lebih luas.

Kata Kunci : Resiliensi Bisnis, Batik Balqis, UMKM, Pandemi Covid-19

## ***BUSINESS RESILIENCE IN BATIK BALQIS SEMARANG SMEs IN THE COVID-19 PANDEMIC ERA***

### ***ABSTRACT***

*The Covid-19 pandemic has caused a reduction in income and has an impact on employee salary payments, so Batik Balqis has temporarily laid off employees. This study aims to determine the implementation of business resilience based on Product and Service Quality Improvement, Customer Relationship Marketing, Digital Marketing and E-commerce at MSME Batik Balqis Semarang during the Covid-19 pandemic. Resilience is the ability to regain strength, vitality in recovery from a disaster, failure and trauma, and recovery to a full life. In order to adapt well in difficult situations, it is necessary to find new opportunities to modify the business, build resilience, and ensure continuous improvement (Zuperkiene et al., 2021).*

*This study uses a qualitative method with a descriptive type. This research was conducted at Batik Balqis Jalan Kampung Batik Gedong No. 434 RT 02 RW 02, Rejomulyo Village, Semarang City. Data collection techniques in this study consisted of observation, interviews, and documentation. Analysis and interpretation of data using interactive model analysis by Miles and Huberman (1994) namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions or verification.*

*The results show that business resilience is based on improving product quality and service adjustments made by Batik Balqis, namely, the batik models produced adapt to up to date fashion trends so that they can produce batik that can meet consumer desires. Business resilience based on customer relationship carried out by Batik Balqis, namely, giving discounts and promos. Business resilience based on digital marketing carried out by Batik Balqis is managing a website to promote batik products. E-commerce-based business resilience carried out by Batik Balqis, namely sales and marketing through social media and E-commerce such as Bukalapak. My suggestion in the future is to be able to use social media as a promotional media to focus more on Instagram and TikTok by posting photos and videos of short duration because they have a wider audience coverage.*

*Keywords: Business Resilience, Balqis Batik, UMKM, Covid-19 Pandemic*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat rahmat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan tanggung jawab skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan karya ilmiah dengan judul : “ **Resiliensi Bisnis pada UMKM Batik Balqis Semarang pada Era Pandemi Covid-19** ” tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan yang berbahagia ini saya mengucapkan terimakasih kepada banyak pihak yang telah membantu saya dalam proses penelitian ini, khususnya kepada :

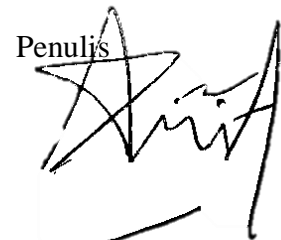
1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Drs. Agus Hermani D.S., M.M selaku dosen pembimbing I dan sebagai penguji yang telah membantu dan mendidik saya selama masa perkuliahan.
5. Agung Budiarmo, S.Sos, M.M selaku dosen penguji dan pembimbing II saya.



6. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si selaku dosen wali yang telah membantu dan mendidik saya selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terkhusus dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Warga Kampung Batik Semarang yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian skripsi.
9. Serta berbagai pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung dan tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini masih banyak kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga hasil penelitian saya dapat memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 2 Juni 2022

Penulis  


Wahyu Arif Hidayat

NIM 1402021714036

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1    Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2    Rumusan Permasalahan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3    Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4    Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1.    Bagi Peneliti.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2.    Bagi Pelaku Usaha UMKM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.3.    Bagi Pihak Lain .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5    Kerangka Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1    Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2.    Pandemi dan Perkembangan Pandemi Covid-19 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.3.    Resiliensi Bisnis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.4. <i>Supply Chain Resilience</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.5.    Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6    Definisi Operasional dan Konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.1    Definisi Konsep .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.2.    Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.6.3 Kerangka Berfikir .....**Error! Bookmark not defined.**

1.7	Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.1.	Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.2.	Situs Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.3.	Subjek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.4.	Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.5	Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.7.	Analisis dan Interpretasi Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.8.	Kualitas Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.	Sejarah Singkat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.	Tujuan UMKM.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.	Nilai Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.	Struktur Organisasi Usaha .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.	Produk-Produk Batik Balqis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.	Sasaran Penjualan dari Batik Balqis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.	Kondisi Karyawan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.	Kondisi UMKM Batik Balqis Sebelum dan saat Pandemi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9.	Resiliensi Bisnis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III PENERAPAN RESILIENSI BISNIS PADA UMKM BATIK BALQIS .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Penerapan Resiliensi Bisnis berbasis Perbaikan Kualitas Produk dan Penyesuaian Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Penerapan Resiliensi Bisnis berbasis <i>Customer Relationship Marketing</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Penerapan Resiliensi Bisnis berbasis <i>Digital Marketing</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Penerapan Resiliensi Bisnis berbasis Penjualan <i>E-Commerce</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Perbaikan Kualitas Produk dan Penyesuaian Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 4.1.2 *Customer Relationship Marketing*...**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.3 *Digital Marketing*.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.4 *E-commerce*.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB V**.....Error! Bookmark not defined.  
5.1 Simpulan.....**Error! Bookmark not defined.**  
5.2 Saran .....**Error! Bookmark not defined.**  
**DAFTAR PUSTAKA** .....Error! Bookmark not defined.  
**LAMPIRAN** .....Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Omset Batik Balqis selama 5 tahun terakhir .....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 2.1 Daftar Karyawan .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 3.2 Produk Terjual Batik Balqis sebelum dan saat Pandemi Covid-19 ....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Tiga Bahasan Utama SCRES .....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 1.2 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 2.1 Batik Tulis .....</b>	<b>55</b>
<b>Gambar 2.2 Batik motif Semar Pinutur .....</b>	<b>55</b>
<b>Gambar 2.3 Batik motif Asem Sedompol .....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 2.4 Struktur Organisasi Batik Balqis .....</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 3.1 Motif Tugu Muda .....</b>	<b>84</b>
<b>Gambar 3.2 Motif Parang Tugu Muda .....</b>	<b>84</b>
<b>Gambar 3.3 Website Batik Balqis .....</b>	<b>96</b>



