

**STRATEGI PEMASARAN PADA PERUSAHAAN JASA
FREIGHT FORWARDING MENGGUNAKAN
ANALISIS SWOT DAN QSPM
(STUDI KASUS DI PT. CITTA ABADI UGRAHA)**

SKRIPSI

Oleh:

DIKA ARYANTO NUR HIDAYAH

201810215080



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Pemasaran pada Perusahaan Jasa Freight Forwarding Menggunakan Analisis SWOT dan QSPM (Studi Kasus di PT. Citta Abadi Ugra)

Nama Mahasiswa : Dika Aryanto Nur Hidayah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215080

Program Studi/ Fakultas : Teknik Industri/ Teknik



Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., MM

Dr. Ismaniah, S.Si., MM

NIDN 0327036701

NIDN 0309036503

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Pemasaran pada Perusahaan Jasa Freight Forwarding Menggunakan Analisis SWOT dan QSPM (Studi Kasus di PT. Citta Abadi Ugra)

Nama Mahasiswa : Dika Aryanto Nur Hidayah

Nomor pokok Mahasiswa : 201810215080

Program Studi/ Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 2 Februari 2023

Bekasi, 8 Februari 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Yayan Saputra, ST., MT

NIDN. 0327017902

Penguji I : Haris Hamdani, S.Pd., M.P.d

NIDN. 0331018702

Penguji II : Dr. Ismaniah, S.Si., MM

NIDN. 0309036503

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Dekan Fakultas Teknik


Ir. Zulkani Sinaga, MT

NIDN 0331016905


Dr. Tulus Sukreni, ST., MT

NIDN 0324047505

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

“Strategi Pemasaran Pada Perusahaan Jasa Freight Forwarding Menggunakan Analisis SWOT dan QSPM (Studi Kasus di PT. Citta Abadi Ugraha)”

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 8 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Dika Aryanto Nur Hidayah

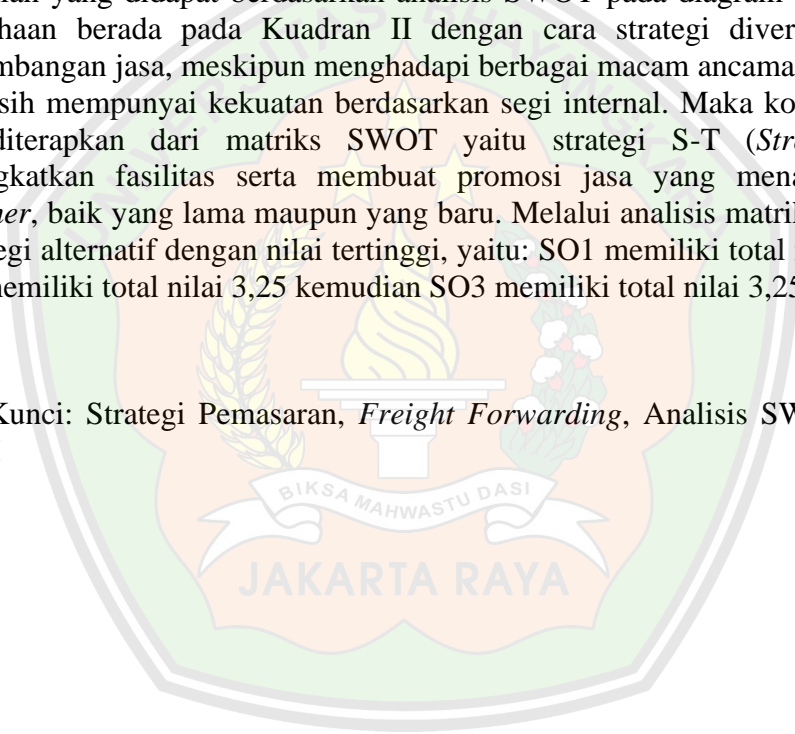
201810215080

ABSTRAK

Dika Aryanto Nur Hidayah, 201810215080. Strategi Pemasaran Pada Perusahaan Jasa Freight Forwarding Dengan Menggunakan Analisis SWOT Dan QSPM (Studi Kasus di PT. Citta Abadi Ugraha).

PT. CAU adalah salah satu perusahaan yang menggeluti bisnis *freight forwarding* yang berdiri pada tahun 2020 menyediakan jasa pengiriman ekspor dan impor untuk kargo peti kemas bermuatan penuh (*Full Container Load*) dan bermuatan sedikit (*Less Container Load*) melalui darat, laut, maupun udara. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan menentukan strategi pemasaran yang tepat dalam meningkatkan keunggulan bersaing dan produktivitas pengiriman di PT. CAU dengan menggunakan analisis SWOT dan Matriks QSPM. Hasil penelitian yang didapat berdasarkan analisis SWOT pada diagram SWOT posisi perusahaan berada pada Kuadran II dengan cara strategi diversifikasi yaitu pengembangan jasa, meskipun menghadapi berbagai macam ancaman, perusahaan ini masih mempunyai kekuatan berdasarkan segi internal. Maka kombinasi yang bisa diterapkan dari matriks SWOT yaitu strategi S-T (*Strength-Threat*) meningkatkan fasilitas serta membuat promosi jasa yang menarik loyalitas *customer*, baik yang lama maupun yang baru. Melalui analisis matriks QSPM ada 3 strategi alternatif dengan nilai tertinggi, yaitu: SO1 memiliki total nilai 3,50 dan SO2 memiliki total nilai 3,25 kemudian SO3 memiliki total nilai 3,25.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, *Freight Forwarding*, Analisis SWOT, Matriks QSPM



ABSTRACT

Dika Aryanto Nur Hidayah, 201810215080. *Marketing Strategy in Freight Forwarding Service Company Using SWOT Analysis and QSPM (Case Study at PT. Citta Abadi Ugraha).*

PT. CAU is one of the companies in the freight forwarding business that was established in 2020 providing export and import shipping services for full container load (FCL) and less container load (LCL) by land, sea or air. The purpose of this study is to analyze and determine the right marketing strategy in increasing competitive advantage and delivery productivity at PT. CAU using SWOT analysis and QSPM Matrix. The results obtained based on the SWOT analysis on the SWOT diagram the company's position is in Quadrant II by means of a diversification strategy, namely service development, even though it faces various kinds of threats, this company still has strength based on internal aspects. So the combination that can be applied from the SWOT matrix is the S-T strategy to improve facilities and make service promotions that attract customer loyalty, both old and new. Through QSPM matrix analysis there are 3 alternative strategies with the highest score, namely: SO1 has a total value of 3.50 and SO2 has a total value of 3.25 then SO3 has a total value of 3.25.

Keywords: Marketing strategy, Freight Forwarding, SWOT Analysis, QSPM Matrix



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dika Aryanto Nur Hidayah
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215080
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

STRATEGI PEMASARAN PADA PERUSAHAAN JASA FREIGHT FORWARDING MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT DAN QSPM (Studi Kasus di PT. Citta Abadi Ugraha)

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 8 Februari 2023

Yang menyatakan,



Dika Aryanto Nur Hidayah

KATA PENGANTAR


Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam kurikulum Program Studi Teknik Industri di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyusunannya, skripsi ini mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melindungi, menjaga, serta menyertai penulis sehingga proses pembuatan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, SH., MM. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Tulus Sukreni, ST., MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., MT. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan dan masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya atas bimbingan dan bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh Staff karyawan yang bekerja di PT. CAU yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama pengumpulan data.
9. Kedua Orang tua, Adik, dan keluarga besar Danuri yang selalu memberikan do'a dan dukungan semangat serta nasihat sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh rekan Mahasiswa Program Studi Teknik Industri Angkatan 2018, terutama teman seperjuangan Dennis Gifari Abdillah, Paesti Akbar Fauzi,

Risti Amalia dan semua teman kelas C1 yang tidak dapat disebutkan semuanya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi penulis serta para pembaca pada umumnya.

Bekasi, 8 Februari 2023



Dika Aryanto Nur Hidayah



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Batasan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	8
1.8 Metode Penelitian.....	9
1.9 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Strategi.....	11
2.1.1 Perumusan Strategi	11
2.1.2 Manajemen Strategi.....	12
2.2 Pemasaran.....	12
2.2.1 Fungsi Pemasaran	13
2.2.2 Tujuan Pemasaran.....	14
2.3 <i>Freight Forwarder</i>	14
2.4 Analisis SWOT.....	15
2.5 Teknik Analisis SWOT	16

2.5.1 Kuesioner Riset SWOT	17
2.5.2 <i>Internal Factor Analysis Summary (IFAS)</i>	18
2.5.3 <i>External Factor Analysis Summary (EFAS)</i>	19
2.5.4 Matriks SWOT	19
2.5.5 Kuadran Analisis SWOT	21
2.6 QSPM	22
2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	23
2.7.1 Uji Validitas.....	23
2.7.2 Uji Reliabilitas.....	24
2.7 <i>Brainstorming</i>	24
2.8 Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi Penelitian	30
3.2.2 Sampel Penelitian	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Operasional Verbal.....	32
3.5 Sumber Data	32
3.6 Metode Analisis dan Pengolahan Data.....	33
3.7 Kesimpulan dan Saran.....	34
3.8 Kerangka Berfikir.....	35
3.9 <i>Brainstorming</i>	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	40
4.1.1 Jenis Produk.....	40
4.1.2 Riwayat Data Penjualan	41
4.2 Pengolahan Data.....	43
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	43
4.2.2 Deskripsi Variabel	44
4.2.3 Uji Validitas.....	50
4.2.4 Uji Reliabilitas	52
4.2.5 Penentuan Matriks IFAS dan EFAS Hasil Kuesioner	53

4.3 Analisis SWOT.....	60
4.3.1 Menentukan Matriks Internal (IFAS)	60
4.3.2 Menentukan Matriks Eksternal (EFAS)	64
4.3.3 Diagram SWOT	69
4.3.4 Matriks SWOT	69
4.3.5 Matriks QSPM.....	71
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Perusahaan Yang Bekerja Sama dengan PT. CAU	3
Tabel 1.2 Data Pendapatan PT. CAU Tahun 2020-2021	5
Tabel 1.3 Data Keuntungan dan Kerugian PT. CAU.....	6
Tabel 1.4 Data Volume Pengiriman Perusahaan Pesaing	7
Tabel 2.1 IFAS (<i>Internal Factor Analysis Summary</i>).....	17
Tabel 2.2 EFAS (<i>External Factor Analysis Summary</i>).....	18
Tabel 2.3 Alternatif Strategi QSPM (<i>Quantitative Strategic Planning Matrix</i>)....	23
Tabel 2.4 Peneliti Terdahulu	25
Tabel 3.1 Tim <i>Brainstorming</i>	36
Tabel 3.2 Matriks IFAS	37
Tabel 3.3 Matriks EFAS	38
Tabel 4.1 Data Pendapatan PT. CAU Tahun 2020-2021	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.5 Data Variabel Kekuatan (<i>Strenght</i>), Kelemahan (<i>Weakness</i>)/ IFAS	45
Tabel 4.6 Data Variabel Peluang (<i>Opportunity</i>), Ancaman (<i>Threat</i>)/ IFAS.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.9 Rekap Perhitungan Penentuan Variabel Internal	53
Tabel 4.10 Rekap Perhitungan Penentuan Variabel Eksternal	56
Tabel 4.11 Rekap Perhitungan Rating Pada Matriks IFAS dan EFAS	58
Tabel 4.12 Faktor-Faktor Kekuatan (<i>Strength</i>) PT. CAU.....	61
Tabel 4.13 Faktor-Faktor Kelemahan (<i>Weakness</i>) PT. CAU.....	61
Tabel 4.14 Nilai Bobot Faktor Kekuatan (<i>Strength</i>) dan Kelemahan (<i>Weakness</i>) PT. CAU	61
Tabel 4.15 Nilai Rating Faktor Kekuatan (<i>Strength</i>) dan Kelemahan (<i>Weakness</i>)	62
Tabel 4.16 Matriks IFAS	63
Tabel 4.17 Faktor-Faktor Peluang (<i>Opportunity</i>) PT. CAU	64
Tabel 4.18 Faktor-Faktor Ancaman (<i>Threat</i>) PT. CAU.....	65

Tabel 4.19 Nilai Bobot Faktor Peluang (<i>Opportunity</i>) dan Ancaman (<i>Threat</i>).....	65
Tabel 4.20 Nilai Rating Faktor Peluang (<i>Opportunity</i>) dan Ancaman (<i>Threat</i>)....	66
Tabel 4.21 Matriks EFAS	66
Tabel 4.22 Matriks SWOT.....	69
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan <i>Total Attractive Score</i> (TAS).....	71



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Pendapatan Setiap Bulan.....	4
Gambar 1.2 Grafik Volume Pendapatan Setiap Bulan.....	5
Gambar 2.1 Analisis SWOT.....	16
Gambar 2.2 Matriks SWOT	20
Gambar 2.3 Kuadran SWOT	21
Gambar 3.1 Alur Kerangka Berfikir.....	35
Gambar 4.1 Logo PT. CAU.....	40
Gambar 4.2 <i>Full Container Load</i> (FCL)	41
Gambar 4.3 <i>Less Container Load</i> (LCL)	41
Gambar 4.4 Diagram SWOT.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Sampel Kuesioner Penentuan Faktor Kekuatan
- Lampiran 2. Sampel Kuesioner Penentuan Faktor Kelemahan
- Lampiran 3. Sampel Kuesioner Penentuan Faktor Peluang
- Lampiran 4. Sampel Kuesioner Penentuan Faktor Ancaman
- Lampiran 5. Sampel Pemberian Rating Faktor Kekuatan
- Lampiran 6. Sampel Pemberian Rating Faktor Kelemahan
- Lampiran 7. Sampel Pemberian Rating Faktor Peluang
- Lampiran 8. Sampel Pemberian Rating Faktor Ancaman
- Lampiran 9. Sampel Penilaian Strategi Prioritas *Attractiveness Scores* (AS)
Matriks QSPM
- Lampiran 10. Hasil Uji Validitas *Corelation Person* Variabel X
- Lampiran 11. Hasil Uji Validitas *Corelation Person* Variabel Y
- Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Variabel X
- Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Variabel Y
- Lampiran 14. Tim *Brainstorming*
- Lampiran 15. Plagiarisme
- Lampiran 16. Biodata Mahasiswa
- Lampiran 17. Kartu Bimbingan Mahasiswa