



**PERANCANGAN STRATEGI PENJUALAN *FIXED BROADBAND* PT X WILAYAH JAKARTA UTARA
DENGAN METODE MATRIKS IE, SWOT, DAN AHP**

SKRIPSI

DENASTRI GININTIYA PUTRI

1710312007

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI

2021



**PERANCANGAN STRATEGI PENJUALAN *FIXED BROADBAND* PT X WILAYAH JAKARTA UTARA
DENGAN METODE MATRIKS IE, SWOT, DAN AHP**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Teknik**

DENASTRI GININTIYA PUTRI

1710312007

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2021**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Denastri Ginintiya Putri

NIM : 1710312007

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Perancangan Strategi Penjualan *Fixed Broadband* PT X
Wilayah Jakarta Utara Dengan Metode Matriks IE, SWOT,
dan AHP

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Dr. Ir. Halim Mahfud, M.Sc

Penguji Utama



Santika Sari, S.T., M.T.

Penguji I



M. Rachman Waluyo, S.T., M.T.

Penguji II



Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc., M.Si.

Dekan



Muhamad As'adi, M.T., IPM

Kepala Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 14 Juli 2021

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PERANCANGAN STRATEGI PENJUALAN *FIXED BROADBAND* PT X
WILAYAH JAKARTA UTARA DENGAN METODE MATRIKS IE, SWOT,
DAN AHP

Disusun Oleh :



Denastri Ginintiya Putri
1710312007

Menyetujui,

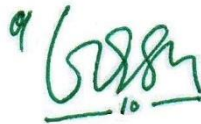


M. Rachman Waluyo, S.T., M.T.
Pembimbing I



Alina Cynthia Dewi, S.Si., M.T
Pembimbing II

Mengetahui,



Muhamad As'adi, M.T., IPM
Kepala Prodi S1 Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Denastri Ginintiya Putri
NIM : 1710312007
Program Studi : Teknik Industri

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juli 2021

Yang menyatakan,



Denastri Ginintiya Putri

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Denastri Ginintiya Putri
NIM : 1710312007
Program Studi : Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PERANCANGAN STRATEGI PENJUALAN *FIXED*
BROADBAND PT X WILAYAH JAKARTA UTARA DENGAN
METODE MATRIKS IE, SWOT, DAN AHP**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 22 Juli 2021

Yang menyatakan,



Denastri Ginintiya Putri

Perancangan Strategi Penjualan *Fixed Broadband* PT X Wilayah Jakarta Utara Dengan Metode Matriks IE, SWOT, dan AHP

Denastri Ginintiya Putri

ABSTRAK

PT X Jakarta Utara merupakan perusahaan telekomunikasi dan penyedia jaringan internet terbesar dengan salah satu produknya yaitu jasa internet *fixed broadband*. Banyaknya jumlah ODP yang tidak tersambung dengan pelanggan dapat menyebabkan kerugian bagi PT X. Oleh sebab itu, agar PT X tidak mengalami kerugian, maka dibutuhkan strategi penjualan yang tepat agar penjualan *fixed broadband* dapat optimal. Tujuan penelitian ini yaitu membuat rancangan strategi penjualan berdasarkan analisis faktor internal dan eksternal perusahaan. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu matriks IFE dan EFE, matriks IE, SWOT, dan AHP. Hasil matriks IE menunjukkan bahwa PT X berada di sel V yaitu pertahankan dan pelihara. Terdapat lima alternatif strategi berdasarkan matriks IE dan SWOT. Pada perhitungan AHP, faktor utama yang berperan dalam strategi penjualan *fixed broadband* adalah kualitas *fixed broadband*, aktor utama yang berperan yaitu divisi Home Service, dan strategi alternatif yang utama adalah mengoptimalkan *digital marketing*.

Kata kunci : strategi, *fixed broadband*, matriks IE, SWOT, AHP

***Design of Fixed Broadband Sales Strategies of PT X Region North
Jakarta With IE Matrix, SWOT, and AHP Method***

Denastri Ginintiya Putri

Abstract

PT X North Jakarta is the largest telecommunications company and internet network provider with one of its products, namely fixed broadband internet services. A large number of ODPs that are not connected to customers can cause losses for PT X. Therefore so that PT X does not suffer losses, the right sales strategy is needed so that fixed broadband sales can be optimal. This study aims to design a sales strategy based on the analysis of the company's internal and external factors. The methods used in this research are IFE and EFE matrices, IE matrix, SWOT, and AHP. The results of the IE matrix show that PT X is in cell V, namely hold and maintain. There are five alternative strategies based on the IE and SWOT matrix. In the AHP calculation, the main factor that plays a role in the fixed broadband sales strategy is the quality of fixed broadband, the main actor who plays a role is the Home Service division, and the main alternative strategy is optimizing digital marketing.

Keywords : strategy, fixed broadband, IE matrix, SWOT, AHP

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perancangan Strategi Penjualan *Fixed Broadband* di PT X Wilayah Jakarta Utara Dengan Metode Matriks IE, SWOT, dan AHP”. Adapun tujuan penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dengan menyelesaikan program studi S-1 Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, UPN Veteran Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini saya banyak mendapat dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu saya ingin berterima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Kedua orang tua beserta keluarga yang selalu memberikan dukungan moril dan materil kepada saya.
3. Ibu Dr. Erna Herawati, Ak, CPMA, CA selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Bapak Dr. Ir. Reda Rizal, B.Sc, M.Si, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Bapak Ir. Muhamad As’ Adi, MT selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
6. Bapak Muhammad Rachman Waluyo, S.T, M.T selaku dosen pembimbing I yang telah mengarahkan, membimbing, serta mendukung saya dalam penulisan laporan skripsi ini.
7. Ibu Alina Cynthia Dewi, S.Si, M.T selaku dosen pembimbing II yang telah mengarahkan, membimbing, serta mendukung saya dalam penulisan laporan skripsi ini.
8. Dosen Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama proses kuliah.
9. Bapak Tikdo, Bapak Rizal, Bapak Selamat, Ibu Farida, Ibu Meika, dan pihak lainnya di PT X yang telah membantu dan membimbing selama pengambilan data laporan skripsi.

10. Wendy Amarul yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun laporan skripsi ini.
11. Ayu, Utamy, dan Hamada selaku teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian laporan ini.
12. Rekan-rekan Teknik Industri Angkatan 2017 Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta khususnya Ola, Devi, Firda, Rizqi, dan Rizal yang telah memberikan motivasi dan semangat selama pelaksanaan dan penyusunan laporan skripsi.
13. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Saya menyadari bahwa di dalam penyusunan laporan skripsi ini masih begitu banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini.

Jakarta, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
Abstract.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Ruang Lingkup.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Manajemen Strategi.....	11
2.3 Tipe Strategi	11
2.3.1 Strategi Integrasi	12
2.3.2 Strategi Intensif	12
2.3.3 Strategi Diversifikasi.....	13
2.3.4 Strategi Defensif.....	14
2.4 Tahapan Manajemen Strategi.....	15
2.5 Kerangka Perumusan Strategi	15
2.5.1 Input Stage	16

2.5.1.1	Audit Internal.....	16
2.5.1.2	IFE	18
2.5.1.3	Audit Eksternal	19
2.5.1.4	EFE	20
2.5.2	Matching Stage	22
2.5.2.1	Matriks IE.....	22
2.5.2.2	Matriks SWOT	23
2.5.3	Decision Stage	24
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Tahap Persiapan	30
3.2	Tahap Pengumpulan Data	31
3.3	Tahap Pengolahan Data	32
3.4	Analisis dan Pembahasan.....	34
3.5	Kesimpulan	34
3.6	Diagram Alir Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Audit Internal.....	37
4.1.1	Penentuan Atribur Faktor Internal	41
4.2	Audit Eksternal	42
4.2.1	Penentuan Atribut Faktor Eksternal	47
4.3	<i>Input Stage</i>	48
4.3.1	Matriks IFE	48
4.3.2	Matriks EFE	53
4.4	<i>Matching Stage</i>	57
4.4.1	Matriks IE	57
4.4.2	Matriks SWOT.....	58
4.4.3	Hubungan Antara Matriks IE dan SWOT Pada <i>Matching Stage</i>	63
4.5	<i>Decision Stage</i>	64
4.5.1	Penyusunan Hierarki AHP	64
4.5.2	Perhitungan AHP	67
4.5.3	Pemilihan Strategi Berdasarkan Prioritas	87

4.6 Perancangan Strategi Berdasarkan Prioritas Pertama.....	88
BAB V PENUTUP.....	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2 Matriks IFE	19
Tabel 2.3 Matriks EFE	21
Tabel 2.4 Matriks SWOT	24
Tabel 2.5 Skala Perbandingan Berpasangan	27
Tabel 2.6 Matriks Perbandingan Berpasangan.....	28
Tabel 2.5 <i>Random Index</i>	29
Tabel 3.1 Matriks Perbandingan Berpasangan Strategi Alternatif Terhadap Aktor	33
Tabel 4.1 Perbandingan Target KPI dan TTR Aktual 2020.....	40
Tabel 4.2 Atribut Faktor Internal PT X.....	41
Tabel 4.3 Statistik Kependudukan Jakarta Utara 2019	45
Tabel 4.4 Perbandingan Harga Antar Kompetitor	47
Tabel 4.5 Atribut Faktor Eksternal PT X.....	47
Tabel 4.6 Rekapitulasi Bobot Matriks IFE	49
Tabel 4.7 Rekapitulasi Rating Matriks IFE.....	50
Tabel 4.8 Hasil Skor Matriks IFE	52
Tabel 4.9 Rekapitulasi Bobot Matriks EFE	53
Tabel 4.10 Rekapitulasi Rating Matriks EFE	54
Tabel 4.11 Hasil Skor Matriks EFE	56
Tabel 4.12 Matriks SWOT.....	59
Tabel 4.13 Rekapitulasi Perbandingan Faktor Terhadap Tujuan.....	68
Tabel 4.14 Rekapitulasi Perbandingan Aktor Terhadap Harga	68
Tabel 4.15 Rekapitulasi Perbandingan Aktor Terhadap Kualitas <i>Fixed Broadband</i>	69
Tabel 4.16 Rekapitulasi Perbandingan Aktor Terhadap Pemasaran	69
Tabel 4.17 Rekapitulasi Perbandingan Aktor Terhadap <i>After Sales</i>	70
Tabel 4.18 Rekapitulasi Perbandingan Alternatif Terhadap Aktor Home Service	70

Tabel 4.19 Rekapitulasi Perbandingan Alternatif Terhadap Aktor	
Access Service.....	71
Tabel 4.20 Rekapitulasi Perbandingan Alternatif Terhadap Aktor Customer	
Care	71
Tabel 4.21 Rekapitulasi Perbandingan Alternatif Terhadap Aktor War	
Room.....	72
Tabel 4.22 Matriks Perbandingan Berpasangan Faktor Terhadap Tujuan.....	73
Tabel 4.23 Normalisasi dan Pembobotan Faktor Terhadap Tujuan.....	73
Tabel 4.24 Matriks Perbandingan Berpasangan Aktor Terhadap Harga	73
Tabel 4.25 Normalisasi dan Pembobotan Aktor Terhadap Faktor Harga.....	73
Tabel 4.26 Matriks Perbandingan Berpasangan Aktor Terhadap Faktor	
Kualitas Fixed Broadband.....	74
Tabel 4.27 Normalisasi dan Pembobotan Aktor Terhadap Faktor Kualitas	
Fixed Broadband	74
Tabel 4.28 Matriks Perbandingan Berpasangan Aktor Terhadap Faktor	
Pemasaran.....	74
Tabel 4.29 Normalisasi dan Pembobotan Aktor Terhadap Faktor	
Pemasaran	75
Tabel 4.30 Matriks Perbandingan Berpasangan Aktor Terhadap Faktor	
After Sales	75
Tabel 4.31 Normalisasi dan Pembobotan Aktor Terhadap Faktor	
After Sales.....	75
Tabel 4.32 Matriks Perbandingan Berpasangan Alternatif Terhadap Home	
Service	76
Tabel 4.33 Normalisasi dan Pembobotan Alternatif Terhadap Home	
Service	76
Tabel 4.34 Matriks Perbandingan Berpasangan Alternatif Terhadap	
Access Service.....	76
Tabel 4.35 Normalisasi dan Pembobotan Alternatif Terhadap	
Access Service.....	76
Tabel 4.36 Matriks Perbandingan Berpasangan Alternatif Terhadap	
Customer Care.....	77

Tabel 4.37 Normalisasi dan Pembobotan Alternatif Terhadap Customer Care.....	77
Tabel 4.38 Matriks Perbandingan Berpasangan Alternatif Terhadap War Room.....	77
Tabel 4.39 Normalisasi dan Pembobotan Alternatif Terhadap War Room.....	77
Tabel 4.40 Rekapitulasi Bobot Global Aktor.....	85
Tabel 4.41 Rekapitulasi Bobot Global Alternatif	86
Tabel 4.42 Rekapitulasi Bobot Pada Faktor.....	87
Tabel 4.43 Rekapitulasi Bobot Pada Aktor.....	88
Tabel 4.44 Rekapitulasi Bobot Pada Alternatif	88
Tabel 4.45 Jabatan dan Tugas Digital Marketing Specialist.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Jumlah ODP dan ODP Kosong Per Wilayah STO	2
Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan <i>Fixed Broadband</i> PT X Jakarta Utara 2020...	3
Gambar 2.1 Tahapan Perumusan Strategi	15
Gambar 2.2 Matriks IE.....	23
Gambar 2.3 Struktur Hierarki AHP.....	26
Gambar 3.1 Hierarki AHP	33
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Inflasi DKI Jakarta tahun 2019 – 2020	44
Gambar 4.2 Hasil Matriks IE PT X.....	58
Gambar 4.3 Hierarki AHP	67
Gambar 4.4 Hierarki AHP dan Nilai Bobot.....	88
Gambar 4.5 Fitur Iklan Instagram (Instagam ads)	91
Gambar 4.6 Contoh Microblog	92
Gambar 4.7 Contoh Kuis Sederhana.....	93
Gambar 4.8 Contoh Sorotan.....	93
Gambar 4.9 Contoh Timeline Unggah.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekapitulasi Wawancara
- Lampiran 2 Kuesioner IFE EFE
- Lampiran 3 Kuesioner AHP
- Lampiran 4 Penilaian Responden Pada Kuesioner AHP
- Lampiran 5 Struktur Organisasi PT X
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 8 Surat Pernyataan Bebas Plagiarism