

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Skripsi ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebut kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya tulis ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 11 Desember 2022

**ANIS FUAD**  
**NIM : 161410176**

## ABSTRAK

Nama: Anis Fuad, NIM: 161410176, Judul Skripsi: *Strategi Pengembangan Bisnis Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Toko Pakaian Sofwan Collection Di kecamatan Pontang)*.

Toko sofwon collection adalah sebuah usaha penjualan pakaian yang berada di Desa Pontang Kecamatan Tirtayasa Serang Banten toko ini menjual macam-macam pakaian seperti baju anak-anak, baju dewasa, kerudung atau hijab, perlengkapan untuk bayi dan juga seragam sekolah untuk anak usia dini. sejak berdiri di tahun 2016 toko tersebut banyak sekali mengalami kemajuan bahkan menambah tempat atau cabang untuk memperluas pasar dalam meningkatkan penjualan, di sisi lain proses membangun sebuah usaha tidaklah mudah toko Sofwan Collection bahkan pernah membuka dua cabang di tempat lain tetapi kemudian ditutup kembali karena kondisi keuangan kurang setabil.

Permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah “Bagaimana Strategi Bisnis Toko Pakaian Sofwan Collection Dalam Menghadapi Persaingan Saat Ini?”

Tujuan dari penelitian ini yaitu: Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seterategi yang tepat bagi toko Pakaian Sofwan Colektion dalam menghadapi persaingan saat ini dengan memperhatikan kondisi lingkungan internal dan juga eksternalnya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan teori manajemen strategi yaitu analisis SWOT, yang menganalisa lingkungan internal dan juga eksternal menggunakan Matrix, IFE (*Interna Factor Evaluation*), EFE (*Eksternaal Factor Evaluation*), SWOT(*strenght, Weakneses Opportunitie, Threat*) Dan QSPM (*Quantitive Strategic Planning Matrix*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan skor daya tarik (TAS) pada *quantitive Strategic Planning Matrix* (QSPM) Toko Sofwan Collection, dapat disimpulkan bahwa dua laternatif strategi yang di rekomendasikan yakni I Penetrasi Pasar dengan cara mengembangkan promosi penjualan, dan strategi II yaitu Pengembangan Produk melalui penambahan Busana model terbaru agar konsumen tertarik dan tetap mengikuti perkembangan tren busana. Strategi Penetrasi Pasar memiliki total skor daya tarik (TAS) sebesar, 4,97 lebih besar dibandingkan dengan Strategi Pengembangan Produk yang memiliki total sekor daya tarik (TAS) sebesar, 4,00

**Kata Kunci: Toko Pakaian, Manajemen, Analisis SWOT, Matrix IFE, EFE, QSPM**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN  
كلية الاقتصاد الإسلامي  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. 0254-2003323 Fax. 0254-200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth,
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	<b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>
Hal	: <b>Usulan Munaqasyah</b>	Dan Bisnis Islam
	<b>a.n. Anis fuad.</b>	<b>UIN SMH Banten</b>
	<b>NIM. 161410176</b>	di –
		Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara Anis Fuad, NIM. 161410176 dengan judul Skripsi “Strategi Pengembangan Bisnis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Toko Pakaian Sofwan Collection di Kecamatan Pontang)”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 02 November 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. Wazin, M. SI.**  
NIP. 196302251990031005

**Moch. Indrajit Roy, M.M.**  
NIP. 198011292015031001

**PERSETUJUAN**

**STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
(Studi Kasus Toko Pakaian Sofwan Collection di Kecamatan**

**Pontang)**

Oleh:

**ANIS FUAD**  
**NIM. 161410176**

Menyetujui,

Pembimbing I



**Dr. Wazin, M. SI.**  
NIP. 196302251990031005

Pembimbing II



**Moch. Indrajit Roy, M.M.**  
NIP. 198011292015031001

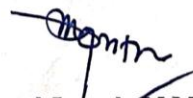
Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam**



**Dr. Hj. Nihavatul Masykuroh, M.SI.**  
NIP. 19640212 199103 2 003

**Ketua Jurusan  
Ekonomi Syariah**



**Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.**  
NIP. 19740822 200501 2 003

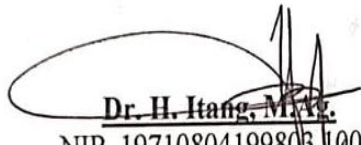
## PENGESAHAN

Skripsi a.n Anis Fuad, NIM: 161410176 yang berjudul: "Strategi Pengembangan Lembaga Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Menggunakan Analisis SWOT (Studi Kasus Toko Pakaian Sofwan Collection di kecamatan Pontang) Telah diujikan sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hassanuddin Banten pada tanggal 15 Desember 2022, Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Progamar Studi Stara Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

### Sidang Munaqasyah

ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

  
Dr. H. Itang, M.Pd.  
NIP. 197108041998061003


  
Najmi Hilallivah, M.Pd  
NIP. 1990040520201222009

Anggota-Anggota

Penguji I


Penguji II


  
Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.  
NIP. 19740822 200501 2 003

  
H. Muhamad Turmudi, S.Ag. M.M  
NIP. 19760126201101 1006

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Wazin, M. SI.  
NIP. 196302251990031005

  
Moch. Indrajit Roy, M.M  
NIP. 198011292015031001

## PERSEMBAHAN

Segala puji hanya kepada Allah *Subhanahu Wata`ala* yang telah memberikan segala nikmat kepada saya yang akhirnya saya dapat menyelesaikan pendidikan kuliah saya sampai akhir yang insyaallah akan mendapatkan Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) jurusan Ekonomi Syariah UIN SMH Banten. Sholawat serta salam saya haturkan kepada sang kekasih Allah SWT yaitu Nabi Muhammad *Shalallahu Alaihi Wassalam* berkat beliau saya sampai saat ini mengetahui mana yang benar dan buruk sesuai dengan tuntunan dan ajaran yang beliau berikan tertuang pada Al-Qur`an dan Hadist.

Penulis persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua yaitu bapak Ridun Hidayat (Alm) dan Ibu Marwiyah dan Kakak Tercinta Muadul Ulum dan Oom Komarudin serta teteh Husul Khotimah yang telah mendidik dan memberikan segala apa yang beliau miliki baik ilmu ataupun harta kepada saya, tak lupa kepada adik tersayang Titi Siti Aisyatul Mamduhah yang akhirnya saya dapat menyelesaikan kuliah saya pada Program Strata Satu (S1) jurusan Ekonomi Syariah.

Ucapan trimakasih sebanyak-banyaknya kepada Babeh Dr. Wazin, M.SI. yang telah membimbing saya dalam membantu menyelesaikan skripsi ini, dan juga motivasi-motivasi yang diberikan

Ucapkan terimakasih juga kepada kawan perjuang, Farid Iskandar, Mamang Zamzam, Dede Ruslan (Ucan) , Arul Amrullah Kabid GAMSUT PP, Aas Nurul Hakim, Acung, Hendra Regang, Rizal Adhomu, dan Kawan-kawan MDS.

## MOTTO

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ ۗ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

*“Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rizki-Nya dan hanya kepada-Nya-lahkamu (kembali setelah) dibangkitkan.”*

**(QS. Al-Mulk : 15)**

## **RIWAYAT HIDUP**

Peneliti bernama Anis Fuad Akrab di sapa dengan Sebutan Fuad. Saya dilahirkan di Kabupaten Serang tepatnya di Tirtayasa pada tanggal 23 Februari 1998, penulis adalah anak ke-4 dari 5 bersaudara, terlahir dari pasangan bapak Ridun Hidayat dan Ibu Marwiyah.

Adapun pendidikan formal yang penulis sudah tempuh yaitu berada di MI Ashhabul Maimanah Sampang lulusan pada tahun 2010, MTS AM Sampang lulusan pada tahun 2013, MA Ashhabul Maimanah Sampang lulusan pada tahun 2016. Saya juga menempuh pendidikan non formal selama lulus dari bangku sekolah dasar, dan peneliti melanjutkan pendidikan pada tahun 2016 di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten mengambil Program Strata Satu (S1) jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama menjadi mahasiswa peneliti mencari pengalaman yang berbeda di luar kampus, masuk dan belajar di organisasi seperti PMII, GAMSUT, dan diantaranya ikut serta membentuk sebuah Organisasi yaitu AMPAS (Aliansi Masyarakat Peduli Sampang Susukan) di Desa Susukan pada tahun 2018.

Saya mempunyai keyakinan yang teguh dalam menjalani hidup, banyak perjalanan hidup selama saya menjadi mahasiswa yang membentuk kepribadian saya berbeda, bisa dikatakan 110 drajat berbeda, yang tadinya tidak punya keberanian speak up, komunikasi dengan baik, bekerjasama dan alhamdulillah berkat pendidikan saya memandang hidup lebih berarti dan luas lagi tentunya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur terucap kepada sang arsitektur Alam semesta Allah SWT. Dzat yang luar biasa yang tidak ada tandingannya, yang Maha pemurah dan pengasih yang tidak pilih kasih dan Maha penyayang yang tidak pilih sayang, sholawat beriring salam dengan penuh kegembiraan hati semoga selalu terucap bergemuruh kepada manusia mulia yaitu Nabi kita semua, sang pendobrak peradaban, *the last massager, prophite* Muhammad SAW, beliaulah yang membawa kita dari zaman jahiliah hingga kepada ketataran ilmiah yang kita rasakan sekarang di Universitas Islam Negeri SMH Banten.

Berkat rahmat dan irodhatnya akhirnya saya mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **”Strategi Pengembangan Bisnis Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayana (Studi Kasus Toko Pakaian Sofwan Collection)”** saya ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Nihayatul Maskuroh, Msi, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak., Ketua Jurusan Ekonomi syariah dan bapak surahman , M.E, Sekertaris jurusan Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hassanuddin Banten.
4. Dosen Pembimbing I dan II, yaitu bapak Dr. Wazin, M.SI. dan bapak Moch. Indrajit Roy, M.M. yang telah meluangkan waktunya untuk dapat membimbing, dan memberikan ilmu kepada saya dari awal proposal skripsi hingga akhirnya menyelesaikan.
5. Bapak/Ibu Seluruh dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi.

6. Bapak/Ibu seluruh dosen, staf, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak selama proses penulisan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan Organisasi dan perjalanan hidup, Kepada Seluruh Unsur Organisasi GAMSUT, PMII, AMPAS, yang tak bosannya memberikan motivasi, ilmu, pengalaman, doa dan semangatnya sampai akhirnya dapat menyelesaikan kuliah pada program sarjana ini dan ujian akhir yaitu Ujian Munaqosyah.
8. Kepada kakak tercinta Muadul Ulum S.Pd. dan Oom Komarudin, dan Ibu Marwiyah sebagai orang tua kandungku, dirumah mereka lah yang selalu menengadahkan Tangannya kepada tuhan, agar anaknya mampu menyelesaikan studinya untuk tidak terpenjara dari jerat pedihnya kebodohan.
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi ucapan hormat dan terimakasih yang telah memberikan semangat serta doanya.

Mengingat penulis masih tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Serang , 11 Desember 2022

Penulis

**ANIS FUAD**  
161410176

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Fokus Penelitian .....	8
E. Manfaat/Signifikasi Penelitian .....	8
F. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
G. Kerangka Pemikiran.....	9
H. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Manajemen Strategi.....	11
1. Pengertian Manajemen Strategi.....	11
2. Manajemen Strategi menurut Para Ahli. ....	15
3. Jenis - Jenis Strategi .....	17
4. Tinjauan Tentang Bersaing.....	26
B. Analisis SWOT .....	28
1. Pengertian Analisis SWOT.....	28
2. Fungsi Analisis SWOT .....	32
3. Tujuan Analisis SWOT .....	33

4. Keunggulan Analisis SWOT. ....	34
5. Faktor Internal dan Eksternal dalam SWOT .....	35
6. Mekanisme Analisis SWOT .....	38
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian .....	46
C. Teknik Pengumpulan Data .....	46
E. Teknik Analisa Data .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
<b>A. Hasil penelitian</b> .....	57
1. Gambaran dan kondisi objek penelitian. ....	57
2. Tahap perumusan strategi. ....	61
<b>B. Pembahasan</b> .....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>83</b>
<b>A. Kesimpulan</b> .....	83
<b>B. Saran</b> .....	84

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kondisi Perusahaan Berdasarkan Faktor Internal Dan Eksternal.....	37
Gambar 3.1 Contoh Dan Format Matrix IFE Dan EFE.....	49
Gambar 3.2 Contoh Dan Format Matrix IFE Dan EFE.....	50
Gambar 3.3 Matrix IE Pembagian Sel Dan Kolom Menjadi Tiga Bagian Besar .....	51
Gambar 3.4 Pengaplikasian Matrix IE .....	52
Gambar 3.5 Mekanisme Pemanfaatan Faktor Internal Dan Enternal ...	53
Gambar 3.6 Contoh Dan Format Matrix QSPM .....	55
Gambar 4.1 Perhitungan Bobot, Rating Dan Skor Bobot Matrix IFE .....	63
Gambar 4.2 Perhitungan Bobot, Rating Dan Sekor Bobot Matrix EFE .....	65
Gambar 4.3 Hasil Pengaplikasian Matrix IE Dari Faktor Internal Dan Ekternal .....	65

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 IFE Matrix Toko Sofwan Collection.....	61
Tabel 4.2 EFE Matrix Toko Sofwan Collection.....	64
Tabel 4.3 Matrix SWOT Toko Sofwan Collection.....	67
Tabel 4.4 Matrix QSPM .....	71

