

**ANALISIS SWOT DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING JASA CUCI  
SEPATU CLEANWEAR (STUDI PADA CLEANWEAR CABANG KOTA  
SURABAYA)**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**GHEASYA NONIK INDRASARI**

**NPM. 20042010044**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**SURABAYA**

**2024**

**ANALISIS SWOT DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING JASA CUCI  
SEPATU CLEANWEAR (STUDI PADA CLEANWEAR CABANG KOTA  
SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**OLEH :**

**GHEASYA NONIK INDRASARI**

**NPM. 20042010044**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS SWOT DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING JASA CUCI  
SEPATU CLEANWEAR (STUDI PADA CLEANWEAR CABANG KOTA  
SURABAYA)**

**Disusun oleh:**

**GHEASYA NONIK INDRASARI**

**NPM. 20042010044**

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi**

**Menyetujui,**

**PEMBIMBING UTAMA**

  
**Dra. Lia Nirawati, M.Si**

**NIP. 196009241993032001**

**Mengetahui,**

**DEKAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**

**NIP. 196804182021211006**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS SWOT DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING JASA CUCI SEPATU CLEANWEAR (STUDI PADA CLEANWEAR CABANG KOTA SURABAYA)**

Disusun oleh:

**GHEASYA NONIK INDRASARI**

**NPM. 20042010044**

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Pada Tanggal 28 Maret 2024

**PEMBIMBING**

Menyetujui,

**TIM PENGUJI**

1. Ketua

  
**Dra. Lia Nirawati, M.Si**  
**NIP. 196009241993032001**

  
**Yanda Bara Kusuma, S.AB, M.AB**  
**NIP. 198910302020121007**

2. Sekretaris

  
**Dra. Lia Nirawati, M.Si**  
**NIP. 196009241993032001**

3. Anggota

  
**Dr. Joek Dwiridotjahjono, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 197011012021211004**

Mengetahui,  
**DEKAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis SWOT Dalam Meningkatkan Daya Saing Jasa Cuci Sepatu Cleanwear (Studi Pada Cleanwear Cabang Kota Surabaya)”** sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan lancar dan berhasil. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Selain itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantunya, baik secara moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A. Sebagai Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si. Selaku dosen pembimbing dalam penyusunan proposal penelitian ini, dimana beliau bersabar untuk membimbing dan juga bersedia meluangkan waktunya untuk penulis.

4. Bapak dan Ibu Dosen jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Orang tua penulis, Bapak Sugiono dan Ibu Supriatun. Penulis mengucapkan banyak terima kasih karena tanpa doa mereka, penulis tidak akan sampai di titik ini.
6. Adik dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
7. *My best partner*, Ari Adi Saputra. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, *support*, dan kebaikan yang diberikan kepada penulis selama memulai hingga menyelesaikan skripsi ini.
8. Nurul Dwi Wahyuni, sahabat penulis sejak SMA hingga saat ini. Terima kasih sudah selalu memberikan semangat serta membantu penulis menemukan objek penelitian.
9. Pemilik, karyawan, dan konsumen Cleanwear yang sudah memberikan izin serta memperbolehkan pengambilan data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman - teman mahasiswa jurusan administrasi bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur angkatan 2020. Terima kasih untuk yang sudah memberi semangat, doa, dan dukungan kepada penulis.
11. Dan yang terakhir, kepada perempuan sederhana namun terkadang sangat sulit dimengerti isi kepalanya, sang penulis dari sebuah karya tulis ini, diri saya sendiri, Gheasya Nonik Indrasari. Seorang perempuan yang lahir 22

tahun lalu tepatnya pada tanggal 20 Desember 2001 yang saat ini sudah berhasil meraih gelar S1-nya. Meskipun mungkin banyak orang yang tidak merayakan kehadiranmu, tetaplah bersyukur karena ada lebih banyak orang Bahagia dengan hadirmu. Terimakasih karena sudah tidak menyerah dan berhasil melewati banyaknya rintangan hidup yang tidak tertebak ini. Terima kasih karena tetap memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri hingga berada di titik ini, walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang sudah diusahakan tetapi tidak berhasil diraih. Terima kasih karena selalu menjadi manusia yang selalu berusaha dan tidak lelah mencoba.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, jadi penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk membuatnya lebih baik. Harapan penulis adalah semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, Maret 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
BAB II .....	13
TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori.....	20
2.1.1 Pengertian Strategi Bisnis .....	20
2.1.2 Tujuan Strategi.....	28
2.1.3 Komponen Strategi Bisnis .....	29
2.1.4 Jenis – Jenis Strategi Bisnis.....	30
2.1.5 Tingkatan Strategi.....	33
2.1.6 Perumusan Strategi.....	34
2.1.7 Implementasi Strategi .....	35
2.3 Daya Saing .....	37
2.3.1 Pengertian Daya Saing.....	37
2.3.2 Cara Menentukan Daya Saing .....	40
2.3.3 Faktor – Faktor yang Memengaruhi Daya Saing .....	42
2.3.4 Dimensi Daya Saing .....	44



<b>2.4 Analisis SWOT .....</b>	<b>46</b>
<b>2.4.1 Faktor Yang Memengaruhi Analisis SWOT .....</b>	<b>50</b>
<b>2.5 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>51</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>53</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>53</b>
<b>3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>55</b>
<b>3.3 Sumber Data .....</b>	<b>55</b>
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>57</b>
<b>3.4.1 Observasi: .....</b>	<b>57</b>
<b>3.4.2 Wawancara:.....</b>	<b>58</b>
<b>3.4.3 Dokumentasi:.....</b>	<b>59</b>
<b>3.5 Instrumen Penelitian.....</b>	<b>60</b>
<b>3.6 Metode Analisis Data .....</b>	<b>61</b>
<b>3.6.1 Tahap – Tahap Penelitian .....</b>	<b>65</b>
<b>3.7 Analisis SWOT .....</b>	<b>65</b>
<b>3.7.1 Matriks EFAS .....</b>	<b>66</b>
<b>3.7.2 Matriks IFAS .....</b>	<b>67</b>
<b>3.7.3 Matriks SWOT .....</b>	<b>68</b>
<b>BAB 4 .....</b>	<b>71</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
<b>4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....</b>	<b>71</b>
<b>4.1.1 Sejarah Singkat .....</b>	<b>71</b>
<b>4.1.2 Visi Misi.....</b>	<b>72</b>
<b>4.1.3 Struktur Organisasi .....</b>	<b>72</b>
<b>4.1.4 Kegiatan Operasional .....</b>	<b>74</b>
<b>4.2 Hasil Wawancara .....</b>	<b>76</b>
<b>4.2.1 Identitas Informan .....</b>	<b>86</b>
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>87</b>
<b>4.3.1 Identifikasi Faktor Internal (Kekuatan dan Kelemahan).....</b>	<b>87</b>
<b>4.3.2 Identifikasi Faktor Eksternal (Peluang dan Ancaman).....</b>	<b>88</b>
<b>4.3.3 Analisis SWOT .....</b>	<b>88</b>

<b>4.4 Pengolahan Data.....</b>	<b>90</b>
<b>4.4.1 Matriks IFAS .....</b>	<b>90</b>
<b>4.4.2 Matriks EFAS .....</b>	<b>92</b>
<b>4.4.3 Matriks SWOT .....</b>	<b>93</b>
<b>BAB 5 .....</b>	<b>98</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>98</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>98</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 3.1 Matriks Analisis SWOT.....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4.1 Wawancara dengan Owner Cleanwear.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 4.2 Wawancara dengan Kepala Toko Cleanwear .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabel 4.3 Wawancara dengan Pelanggan Tetap Cleanwear.....</b>	<b>85</b>
<b>Tabel 4.4 Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal Cleanwear .....</b>	<b>89</b>
<b>Tabel 4.5 Hasil Rating Matriks IFAS.....</b>	<b>90</b>
<b>Tabel 4.6 Hasil Matriks IFAS pada Cleanwear .....</b>	<b>91</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Rating Matriks EFAS .....</b>	<b>92</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Matriks EFAS pada Cleanwear .....</b>	<b>92</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Matriks SWOT Cleanwear .....</b>	<b>94</b>
<b>Tabel 4.10 Matriks Alternatif Strategi SWOT .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Diagram Analisis SWOT.....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 2.2 Bagan Kerangka Berpikir.....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 3.1 Analisis Model Miles &amp; Huberman.....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi Cleanwear .....</b>	<b>73</b>
<b>Gambar 4.2 <i>Pricelist</i> Cuci Sepatu .....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 4.3 Diagram Analisis SWOT Cleanwear .....</b>	<b>96</b>



## ABSTRAK

### **GHEASYA NONIK INDRASARI, 20042010044. ANALISIS SWOT DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING JASA CUCI SEPATU CLEANWEAR (Studi Pada Cleanwear Cabang Kota Surabaya).**

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing jasa cuci sepatu Cleanwear cabang Kota Surabaya melalui analisis SWOT yaitu kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunities*), ancaman (*Threats*). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dan pengumpulan data dilakukan melalui narasi data, yaitu wawancara (lisan dan tertulis), observasi, dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Kemudian diuji menggunakan matriks IE (Internal – Eksternal) guna mendapatkan strategi untuk meningkatkan daya saing dalam pembuatan matriks SWOT. Prinsip kesesuaian dan kecukupan didasarkan pada penelitian informan. Ada lima informan yang berfungsi sebagai dasar penelitian ini.

Berdasarkan dari penelitian ini, telah didapatkan hasil IFAS yaitu kekuatan dengan skor 2,19 dan kelemahan dengan skor 0,82. Sedangkan EFAS yaitu dengan peluang yang dimiliki skor 1,4 serta ancaman dengan skor 1,01. Hasil menunjukkan bahwa kondisi Cleanwear saat ini ada pada kuadran 1, yang menunjukkan bahwa perusahaan berada dalam kondisi yang menguntungkan karena perusahaan memiliki kemampuan untuk memilih beberapa peluang saat ini untuk memungkinkan ekspansi, pertumbuhan, dan kemajuan yang optimal. Dalam kondisi ini Cleanwear cabang Kota Surabaya menghadapi peluang pasar sangat besar. Strategi yang harus dijalankan adalah meminimalkan masalah-masalah internal sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik lagi.

**Kata Kunci: Daya Saing, Analisis SWOT, dan Bisnis.**

## **ABSTRACT**

### **GHEASYA NONIK INDRASARI, 20042010044. SWOT ANALYSIS IN INCREASING THE COMPETITIVENESS OF CLEANWEAR SHOE WASHING SERVICES (Study at Cleanwear Surabaya City Branch).**

*This study aims to improve the competitiveness of Cleanwear shoe washing services Surabaya City branch through SWOT analysis, namely strengths, weaknesses, opportunities, threats. This study used a qualitative descriptive approach, and data collection was carried out through data narratives, namely interviews (oral and written), observation, and documentation. The data used in this research are primary and secondary data. Then tested using the IE matrix (Internal – External) to obtain strategies to increase competitiveness in making the SWOT matrix. The principle of suitability and adequacy is based on the research of informants. There are five informants who serve as the basis of this study.*

*Based on this research, IFAS results have been obtained, namely strengths with a score of 2,19 and weaknesses with a score of 0,82. Meanwhile, EFAS is with opportunities with a score of 1,4 and threats with a score of 1,01. Results show that the current state of Cleanwear is in quadrant 1, which indicates that the company is in a favorable condition because the company has the ability to select multiple opportunities at this time to enable optimal expansion, growth, and progress. In this condition, the Surabaya branch of Cleanwear faces a huge market opportunity. The strategy that must be carried out is to minimize internal problems so that it can seize better market opportunities.*

***Keywords: Competitiveness, SWOT Analysis, and Business.***