

**PERUMUSAN STRATEGI BISNIS PADA MY GREEN  
LAUNDRY MALANG**

**Disusun Oleh:**

**HENDRY KHOESWANDY KHO**

**NIM. 145020207111048**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Derajat  
Sarjana Ekonomi**



**BIDANG MANAJEMEN STRATEGI  
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**2018**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan MT. Haryono 165 Malang 6541, Indonesia  
Telp. +62341-555000 (Hunting), 551396, Fax.553834  
E-mail : [feb@ub.ac.id](mailto:feb@ub.ac.id) <http://www.feb.ac.id>

### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Bahasa Indonesia :  
Perumusan Strategi Bisnis pada My Green Laundry Malang

Skripsi dengan judul Bahasa Inggris :  
The Formulation of Business Strategy at My Green Laundry Malang

Yang disusun oleh :

Nama : Hendry Khoeswandy Kho  
NIM : 145020207111048  
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**  
Jurusan : **Manajemen**  
Konsentrasi : Strategi

Judul di atas disetujui untuk diajukan dalam ujian komprehensif.

KPS S1. Manajemen

Dr. Siti Aisjah, SE.,MS.,CSRS.,CFP  
NIP.19601111 198601 2 001

Dosen Pembimbing

Ainur Rofiq SKom., SE., MM., Ph.D  
NIP. 19710623 200212 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PERUMUSAN STRATEGI BISNIS PADA MY GREEN LAUNDRY MALANG**

Yang disusun oleh:

Nama : Hendry Khoeswandy Kho

NIM : 145020207111048

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Strategi

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 15 Maret 2018 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

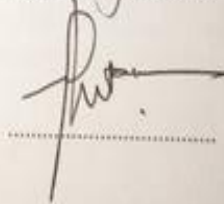
1. Aimur Rofiq SKom., SE., MM., Ph.D.  
NIP. 19710623 200212 1 002  
(Dosen Pembimbing)



2. Dr. Rofiaty.  
NIP. 19600516 198503 2 002  
(Dosen Penguji I)



3. Dr. Mintarti Rahayu, CSRS.  
NIP. 19551014 198601 2 001  
(Dosen Penguji II)



Malang, 15 Maret 2018  
Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Siti Aisjah, SE., MS., CSRS., CFP  
NIP. 19601111 198601 2 001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan MT. Haryono 165 Malang 6541, Indonesia  
Telp. +62341-555000 (Hunting), 551396, Fax.553834  
E-mail : [feb@ub.ac.id](mailto:feb@ub.ac.id) <http://www.feb.ac.id>

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini , saya :

N a m a : Hendry Khoeswandy Kho  
Tempat/Tgl. Lahir : Balikpapan, 11 Juni 1996  
Nomor Induk : 145020207111048  
Jurusan : S-1 Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Strategi  
Alamat : Jl. Candi Sari No.25, Malang

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa **SKRIPSI** berjudul : **Perumusan Strategi Bisnis pada My Green Laundry Malang.**

yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saduran dari Skripsi orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku ( dicabutnya predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

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

Malang,

Yang membuat pernyataan

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Ainur Rofiq SKom., SE., MM., Ph.D  
NIP.19710623 200212 1 002



Hendry Khoeswandy Kho  
NIM.145020207111048

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : HENDRY KHOESWANDY KHO
2. Tempat, Tgl Lahir : Balikpapan, 11 Juni 1996
3. Jenis Kelamin : Laki – laki
4. Agama : Katolik
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Status : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat Sekarang : Jalan Candi Sari No.25, Kec. Lowokawaru, Kel. Mojolangu, Kota Malang 65142
  
9. Nama Orang Tua
  - a. Ayah : KHO LEI SIN
  - b. Ibu : TAN ERLIANA
  - c. Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
  - d. Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
  - e. Alamat Orang Tua : Jalan Jenderal Sudirman No. 388, Rt. 06, Kec. Balikpapan Kota, Kel. Klandasan Ilir, Kota Balikpapan 76113
  
10. Pendidikan
  - a. SD : SD KATOLIK SANTA THERESIA Tahun 2002-2008
  - b. SMP : SMP KATOLIK SANTO MIKAIL Tahun 2008-2011
  - c. SMA : SMA PATRA DHARMA Tahun 2011-2014

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemampuan untuk menyusun skripsi ini dengan judul: **Perumusan Strategi Bisnis pada My Green Laundry Malang**

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana sekaligus sebagai proses pembelajaran dalam menulis suatu karya ilmiah.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik disebabkan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu saya merasa berkewajiban menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sumiati, SE, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
2. Ibu Dr. Siti Aisjah, SE., MS. CSRS., CFP. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
3. Bapak Ainur Rofiq SKom., SE., MM., Ph.D. selaku Pembimbing
4. Ibu Dr. Rofiaty, SE, MM. selaku Dosen Penguji 1
5. Ibu Dr. Mintarti Rahayu, SE., MS. CSRS. selaku Dosen Penguji 2
6. Bapak Lesmana Tarno selaku Owner My Green Laundry Malang
7. Kedua orang tua saya, adik, dan keluarga saya
8. Teman - teman khususnya Danang, Zelina, Elfa, Adi, Bachtiar, Clarissa, Ovi, Tya
9. Teman-teman kelas BG semester 1 beserta teman-teman Manajemen 2014
10. Serta teman-teman dan pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, namun telah memberikan banyak dukungan atas penyelesaian skripsi ini.
11. Utama dan yang terakhir kepada Sang Pencipta Tuhan Yang Maha Esa, atas anugerahnya dalam setiap perjalananku, semua berkah yang diberikanNya, petunjukNya dalam setiap kegagalan melaksanakan pekerjaan, dan semua bantuanNya di setiap perjalanan.

Akhir kata pengantar ini, saya berharap semoga skripsi ini dapat dimanfaatkan bagi banyak pihak. Amin.

Malang, 26 Maret 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Manfaat Penelitian.....	<b>8</b>
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Manajemen Strategi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1. Pengertian Manajemen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2. Definisi Strategi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3. Konsep Manajemen Strategi.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4. Proses Manajemen Strategi ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5. Model Manajemen Strategis.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Penetapan Misi dan Tujuan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1. Visi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2. Misi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3. Tujuan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Analisis Lingkungan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



2.4.1. Analisis Lingkungan Eksternal....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1.1. Lingkungan Makro (Lingkungan Umum).....	27
2.4.1.2. Lingkungan Mikro.....	31
2.4.1.2.1. Persaingan Diantara Perusahaan yang Ada.....	32
2.4.1.2.2. Ancaman Masuknya Pesaing Baru.....	34
2.4.1.2.3. Ancaman dari Produk Pengganti.....	35
2.4.1.2.4. Kekuatan Tawar Menawar Pemasok.....	36
2.4.1.2.5. Kekuatan Tawar Menawar Konsumen.....	37
2.4.2. Analisis Lingkungan Internal	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5. Klasifikasi Strategi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6. Penetapan Strategi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.1. Tahap Masukan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.1.1. Analisis Terhadap Matriks EFE ( <i>External Factor Evaluation</i> ).....	42
2.6.1.2. Analisis Terhadap Matriks IFE ( <i>Internal Factor Evaluation</i> ).....	44
2.6.2. Tahap Pencocokan..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.2.1. Analisis Terhadap Matriks Internal-Eksternal.....	47
2.6.3. Tahap Keputusan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7. Jasa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.1. Pengertian Jasa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.2. Karakteristik Jasa....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.3. Jenis-jenis Jasa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.4. Kualitas Jasa ( <i>Service Quality</i> )....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8. Variabel Kualitas Pelayanan...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9. Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

- 3.1. Jenis Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.1. Objek Penelitian ....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.2.2. Ruang Lingkup Penelitian ... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3. Informan Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4. Jenis dan Sumber Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5. Teknik Pengumpulan Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6. Teknik Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.6.1. Matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*)..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.6.2. Matriks EFE (*External Factor Evaluation*)... **Error! Bookmark not defined.**
  - 3.6.3. Matriks SWOT .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.6.4. Matriks Internal-Eksternal (IE) .**Error! Bookmark not defined.**
  - 3.6.5. Analisis QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*).....**Error! Bookmark not defined.**

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.1. Struktur organisasi Perusahaan...**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.2. Tujuan Perusahaan.**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.3. Produksi dan Layanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 4.1.4. Jam Kerja dan Sistem Pengupahan Karyawan .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2. Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.1. Data Pendapatan Perusahaan**Error! Bookmark not defined.**
  - 4.2.2. Analisis Lingkungan Internal Perusahaan ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2.3. Analisis Lingkungan Eksternal Perusahaan ..	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.2.3.1. Lingkungan Makro.....	86
4.2.3.2. Lingkungan Mikro.....	90
4.3. Pengolahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1. Tahap Masukan dalam Perumusan Strategi...	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.3.1.1. Analisis IFE.....	101
4.3.1.1.1. Kekuatan.....	102
4.3.1.1.2. Kelemahan.....	104
4.3.1.2. Analisis EFE.....	107
4.3.1.2.1. Peluang.....	107
4.3.1.2.2. Ancaman.....	109
4.3.2. Tahap Pencocokan dalam Perumusan Strategi	
.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2.1. Matriks SWOT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
4.3.2.2. Matriks Internal-Eksternal (IE) .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.3.3. Tahap Keputusan dalam Perumusan Strategi	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
<b>BAB V</b>	<b>: PENUTUP</b>
5.1. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal.
Tabel 2.1.	Matriks Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2.2.	Matriks <i>External Factor Evaluation</i> .....	44
Tabel 2.3.	Matriks <i>Internal Factor Evaluation</i> .....	46
Tabel 3.1.	Matriks Evaluasi Faktor Internal.....	64
Tabel 3.2.	Matriks Evaluasi Faktor Eksternal.....	66
Tabel 3.3.	Bentuk Matriks Analisis SWOT.....	68
Tabel 3.4.	Matriks Perencanaan Strategis Kuantitatif (QSPM).....	71
Tabel 4.1.	Data Pendapatan Perusahaan Bulan Oktober 2015-Desember 2016 dan Oktober 2016-Desember 2017.....	79
Tabel 4.2.	Faktor Kekuatan Internal Perusahaan Laundry My Green Laundry.....	86
Tabel 4.3.	Nama dan Alamat Pesaing.....	92
Tabel 4.4.	Tabel Kebutuhan Modal Tiap Cabang.....	94
Tabel 4.5.	Tabel Kebutuhan Operasional per Bulan Di setiap Cabang.....	95
Tabel 4.6.	Faktor Eksternal Perusahaan Laundry My Green Laundry.....	101
Tabel 4.7.	Matriks IFE My Green Laundry.....	106
Tabel 4.8.	Matriks EFE My Green Laundry.....	110
Tabel 4.9.	Matriks QSPM My Green Laundry.....	116

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal.
	Gambar 2.1. Model Sumber Daya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Gambar 2.2. Model Manajemen Strategis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	Gambar 2.3. Lingkungan Eksternal dan Internal Perusahaan.....	27
	Gambar 2.4. <i>Porter's Five Force Model Analysis</i> .....	32
	Gambar 2.5. Kerangka Analitis Perumusan Strategi .....	41
	Gambar 2.6. Matriks Internal-Eksternal.....	48
	Gambar 2.7. Empat Karakteristik Jasa .....	51
	Gambar 2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	56
	Gambar 3.1. Matriks Internal-Eksternal.....	69
	Gambar 4.1. Struktur Organisasi My Green Laundry.....	72
	Gambar 4.2. Proses Layanan My Green Laundry.....	75
	Gambar 4.3. Matriks SWOT.....	112
	Gambar 4.4. Matriks IE My Green Laundry.....	113

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No.</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Hal.</b>
Lampiran 1	Pertanyaan Wawancara.....	125
Lampiran 2	Wawancara Owner My Green Laundry.....	127
Lampiran 3	Wawancara Supervisor My Green Laundry.....	136
Lampiran 4	Wawancara Koordinator My Green Laundry.....	138
Lampiran 5	Wawancara Admin My Green Laundry.....	139
Lampiran 6	Wawancara Staff My Green Laundry.....	140
Lampiran 7	Wawancara Staff My Green Laundry.....	141
Lampiran 8	Kuesioner Matriks IFE dan EFE.....	142
Lampiran 9	Hasil Penghitungan IFE.....	148
Lampiran 10	Hasil Penghitungan EFE.....	149
Lampiran 11	Daftar Harga Laundry My Green Laundry.....	150
Lampiran 12	Dokumentasi Outlet My Green Laundry Candi Mendut.....	151
Lampiran 13	Dokumentasi Bersama Dengan Owner My Green Laundry...	152

# Perumusan Strategi Bisnis Pada My Green Laundry Malang

**Hendry Khoeswandy Kho**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Email:hendrykhoeswandyk@gmail.com

Dosen Pembimbing:

**Ainur Rofiq SKom., SE., MM., Ph.D.**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Perumusan Strategi Bisnis pada My Green Laundry. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif (deskriptif).

Pada penelitian ini digambarkan keadaan lingkungan internal dan eksternal, Data-data yang terkumpul dianalisis untuk mengetahui peranan *five force strategy* Porter, analisis EFE dan IFE dan analisis SWOT, matriks IE, dan matriks QSPM pada perusahaan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan adanya ancaman dari produk pengganti, ancaman besar bagi para bisnis bidang usaha laundry sehingga perlu strategi dalam mengantisipasinya. Kekuatan tawar menawar pemasok tidak begitu berpengaruh pada usaha laundry. Adanya kekuatan tawar menawar konsumen memegang kekuatan penting agar perusahaan meningkatkan kualitas pelayanannya. Faktor kekuatan internal perusahaan My Green Laundry adalah mengutamakan kualitas, mencuci sesuai dengan permintaan konsumen, Pelayanan antar gratis dan jam buka yang lebih pagi dan tutup paling malam. Sedangkan kelemahan internal pada perusahaan ini adalah harga lebih mahal, kegiatan promosi kurang maksimal, tidak memiliki website dan karyawan masih rangkap tugas sehingga kurang fokus dalam satu pekerjaan. Alternatif strategi yang layak dilakukan berdasarkan matriks QSPM adalah penetrasi pasar.

**Kata kunci:** *Five force strategy* porter, Perumusan Strategi, Matriks IFE, Matriks EFE, Matriks SWOT, Matriks IE, Matriks QSPM.

# **The Formulation of Business Strategy at My Green Laundry Malang**

**Hendry Khoeswandy Kho**

Economic and Business Faculty of Brawijaya Univesity

Email:hendrykhoeswandyk@gmail.com

Supervisor:

**Ainur Rofiq SKom., SE., MM., Ph.D.**

## **ABSTRACT**

The objective of this study is to determine the application of business strategy formulation at My Green Laundry. This study describes the internal and external environment of the research object, from which the role of Porter's five forces strategy, EFE & IFE and SWOT matrix, IE Matrix, and QSPM Matrix that are used to analyze company are identified.

The results show the threat of replacement products that poses a major threat to laundry business people. Therefore, anticipative strategies are required. The bargaining power of suppliers has a little effect on the business, while bargaining power of consumers holds an important force, requiring the company to improve its service quality. The internal strength of Green Laundry is that the company prioritizes quality, washes according to customer's request, does not charge delivery cost, opens earlier, and closes later. The weaknesses of this company are that the company charges too high, does not do sufficient promotional activities, does not have any website, and makes its employees to have multiple task so that they cannot focus on one job. A viable strategy for the Laundry, based on the QSPM matrix, is market penetration.

**Keywords:** Porter's five force strategy , EFE and IFE analysis, SWOT analysis, IE matrix, QSPM matrix.