

**STRATEGI PEMASARAN JASA DALAM MENINGKATKAN
PEMASANGAN IKLAN DI SURAT KABAR HARIAN
SUMATERA EKSPRES PALEMBANG BERBASIS SWOT**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Ria Fitriana
NPM 0615 3060 0506**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2018**

**STRATEGI PEMASARAN JASA DALAM MENINGKATKAN
PEMASANGAN IKLAN DI SURAT KABAR HARIAN
SUMATERA EKSPRES PALEMBANG BERBASIS SWOT**



**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Ria Fitriana
NPM 0615 3060 0506**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001**

Pembimbing II,

**Mariskha Z, S.E., M.M.
NIP 197805192006042001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
196008061989101001**



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ria Fitriana
NPM : 0615 3060 0506
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Strategi Pemasaran Jasa dalam Meningkatkan Pemasangan Iklan di Surat Kabar Harian Sumatera Ekspres Palembang Berbasis SWOT

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 12 Juli 2018

Yang membuat pernyataan



Ria Fitriana

NPM 061530600506

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Ria Fitriana
NPM : 0615 3060 0506
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
**Judul Laporan Akhir : Strategi Pemasaran Jasa dalam Meningkatkan
Pemasangan Iklan di Surat Kabar Harian Sumatera
Ekspres Palembang Berbasis SWOT**

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS**

Pada Hari:

Senin

Tanggal:

06 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>31 Juli 2018</u>
2.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>9 - 8 - 2018</u>
3.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>9 - 8 - 2018</u>

Motto dan Persembahan

Kita menemukan kedermawanan dalam Taqwa (kesadaran akan Allah), kekayaan dalam Yaqin (kepastian), dan kemuliaan dalam kerendahan hati.

~Abu Bakar As Siddiq~

Tiada hari tanpa beribadah, karena tanpa ibadah hidup akan hancur dan jauh dari berkah kehilangan arah, jiwa mu patah, serta hatimu resah. Sukses karena Illah, tetaplah beribadah meskipun belum sempurna dan tetap istiqomah.

~Ria Fitriana~

Penulis Persembahan Kepada:

- ❖ Orang tua dan seluruh keluarga
- ❖ Dosen Pembimbing
- ❖ Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis
- ❖ Seluruh Karyawan Harian Pagi Sumatera Ekspres
- ❖ Sahabat-sahabat terbaik
- ❖ Rekan-rekan seperjuangan kelas NC angkatan tahun 2015
- ❖ Almamater Tercinta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT. Karena berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Strategi Pemasaran Jasa dalam Meningkatkan Pemasangan Iklan di Surat Kabar Harian Sumatera Ekspres Palembang Berbasis SWOT”** tepat pada waktunya. Laporan Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis melakukan penelitian terkait mata kuliah manajemen pemasaran yang dilaksanakan pada Surat Kabar Harian Sumatera Ekspres Palembang mengenai strategi pemasaran jasa dalam meningkatkan pemasangan iklan. Strategi tersebut akan dianalisis menggunakan analisis SWOT. Adapun metode penelitian dalam Laporan Akhir ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara serta data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka.

Selanjutnya, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Laporan Akhir ini karena keterbatasan pengetahuan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari segenap pihak sangat penulis butuhkan demi mendukung kesempurnaan Laporan Akhir ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun seluruh pihak serta dapat menjadi referensi bagi penelitian yang relefan.

Palembang, Juli 2018
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT. karena atas rahmat, karunia serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Selama proses penulisan terdapat beberapa masalah yang penulis hadapi, khususnya mengenai keterbatasan pengetahuan tentang materi yang diangkat dalam laporan ini. Untuk mengatasi berbagai masalah penulis terus berusaha dan berdoa, serta mendapat bantuan dari beberapa pihak sehingga penulisan Laporan Akhir ini dapat terselesaikan. Maka dalam kesempatan ini dengan penuh kegembiraan dan rasa syukur serta kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada.

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Mariskha Z, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
5. Seluruh dosen, karyawan, dan staf Jurusan Administrasi Bisnis.
6. Ibu St. Reno Irawan selaku Manager Periklanan di Sumatera Ekspres.
7. Bapak Wiwin Suhendra selaku Administrasi Periklanan di Sumatera Ekspres.
8. Orang Tua, Saudara-saudara dan Sahabat-sahabat atas doa, partisipasi dan bantuan yang telah diberikan baik yang material maupun moril.
9. Seluruh Karyawan di Sumatera Ekspres.
10. Seluruh konsumen atau pemasang iklan di Sumatera Ekspres.
11. Teman-teman kelas 6 NC yang selalu mendukung.
12. Semua pihak yang tidak dapat kami sebut satu persatu yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan Laporan ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Laporan Akhir ini hingga selesai. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk membuat strategi pemasaran jasa dalam meningkatkan pemasangan iklan di Surat Kabar Harian Sumatera Ekspres Palembang menggunakan analisis SWOT. Data dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara serta pembagian kuesioner. Kuesioner tersebut dibagikan kepada sampel yang telah ditentukan, dalam penelitian ini terdiri atas sampel internal dan sampel eksternal perusahaan yang berjumlah 70 orang. Kemudian data dianalisis menggunakan diagram dan matrik SWOT. Hasil penelitian menggunakan diagram analisis SWOT menunjukkan bahwa posisi perusahaan berada pada kuadran I yaitu posisi yang menguntungkan di mana perusahaan memiliki kekuatan serta peluang yang tinggi. Sehingga Sumatera Ekspres mampu merebut seluruh peluang dengan memanfaatkan kekuatan yang ada. Strategi pemasaran jasa yang tepat adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*growth-oriented strategy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh faktor *strength* lebih unggul dibandingkan dengan *weakness* dan total skor dari faktor *opportunities* lebih unggul dibandingkan *threats*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa perusahaan memiliki peluang yang besar serta mampu merebut peluang yang ada dengan kekuatan unggul yang dimilikinya.

Kata Kunci: *Strategi Pemasaran Jasa, Analisis SWOT*

ABSTRACT

The purpose of this study is to create a service strategy in improving advertising on Palembang Sumatera Ekspres daily post with SWOT. The data in this study were obtained from interviews and questionnaire distribution. The questionnaire is distributed to the specified sample, the samples were 70 (seventy) person from internal and external of that company. Then, the data were analyzed by using the SWOT diagram and matrix. The result of the study using SWOT analysis diagram shows that the company is in the first quadrant, it can give some advantages to the company because the company has high strengthened and opportunity. Sumatera Ekspres have strengthened to get their opportunities. The strengthen total score is more than the weakness and the opportunities total score is more than threats. They show that the company has a great opportunity and able to get opportunities with the strength it has.

Keywords: Marketing Strategy, SWOT Analysis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.6 Metode Pengumpulan Data	7
1.6.1 Riset Lapangan (<i>Fild Research</i>)	7
1.6.2 Studi Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	8

	Halaman
1.7 Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan Sampel	8
1.7.1 Populasi	8
1.7.2 Sampel	8
1.7.3 Teknik Penentuan Sampel	9
1.8 Skala Pengukuran	10
1.9 Analisis Data	10
1.9.1 <i>Internal Factors Analysis Summary</i> (IFAS)	11
1.9.2 <i>External Factors Analysis Summary</i> (EFAS)	11
1.9.3 Matriks SWOT	13
1.9.4 Proses Analisis Data	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Manajemen Pemasaran Jasa	15
2.1.1 Definisi Pemasaran Jasa	15
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa	15
2.1.3 Konsep Dasar Pemasaran Bisnis Jasa	16
2.1.4 Strategi Pemasaran Bisnis Jasa	16
2.2 Promosi	17
2.2.1 Definisi Promosi	17
2.2.2 Bauran Promosi (<i>Promotional Mix</i>)	18
2.2.3 Variabel-Variabel <i>Promotional Mix</i>	18
2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Promotional Mix</i>	19
2.3 Iklan	21
2.3.1 Definisi Iklan	21
2.3.2 Sifat-Sifat Iklan	22
2.3.3 Jenis-Jenis Iklan	22
2.4 SWOT (<i>Strength-Weakness-Opportunity-Threat</i>)	26
2.4.1 Definisi SWOT	26
2.4.2 Faktor Eksternal dan Internal dalam Perspektif SWOT	26
2.4.3 Cara Membuat Analisis SWOT	27
2.4.4 Matriks SWOT	28
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	30
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	30
3.2 Visi Misi Perusahaan	34
3.2.1 Visi	34
3.2.2 Misi	34
3.3 Struktur Organisasi	35
3.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	36

	Halaman
3.5 Profil Responden	46
3.5.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
3.5.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	47
3.5.3 Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	47
3.5.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
3.6 Penilaian Responden pada Faktor Internal dan Faktor Eksternal Surat Kabar Harian Sumatera Ekspres	49
 BAB IV PEMBAHASAN	52
4.1 Strategi Pemasaran Jasa di Surat Kabar Harian Sumatera Ekspres Palembang Berbasis Analisis SWOT	52
4.1.1 <i>Product</i> (Produk)	53
4.1.2 <i>Price</i> (Harga)	56
4.1.3 <i>Promotion</i> (Promosi)	63
4.1.4 <i>Place</i> (Tempat)	65
4.1.5 <i>People</i> (Orang)	66
4.1.6 Layanan Pelanggan	69
4.2 Analisis SWOT terhadap Strategi Pemasaran Jasa pada Surat Kabar Harian Sumatera Ekspres Palembang	71
4.2.1 Matrik IFAS	73
4.2.2 Matrik EFAS	76
4.2.3 Matrik SWOT	81
 BAB IV PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
 DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 1.2 Mariks SWOT	13
Diagram 2.1 Analisis SWOT	27
Diagram 2.2 Matriks SWOT	28
Diagram 4.1 Analisis SWOT pada Sumatera Ekspres Palembang	80
Diagram 4.2 Matrik SWOT	81

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Citra Bumi Sumatera Penerbit Harian Pagi Sumatera Ekspres	35
--	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Pendapatan Iklan Baris	3
Tabel 1.2 <i>Internal Strategic Analysis Summary</i> (IFAS)	11
Tabel 1.3 <i>Eksternal Strategic Analysis Summary</i> (EFAS)	12
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	48
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 3.5 Hasil Pengolahan Kuesioner	49
Tabel 4.1 Daftar Harga Iklan Baris di Sumatera Ekspres	57
Tabel 4.2 Daftar Harga Iklan Display	58
Tabel 4.3 Daftar Harga Iklan Sosial	58
Tabel 4.4 Daftar Harga Iklan Pemerintah	58
Tabel 4.5 Daftar Harga Iklan Umum/Non Pemerintah	59
Tabel 4.6 Daftar Harga Iklan Pendidikan (TK-SMU) dan Keagamaan	59
Tabel 4.7 Daftar Harga Iklan Kreatif	59
Tabel 4.8 Daftar Harga Iklan <i>Society Travelista</i>	59
Tabel 4.9 Daftar Harga Iklan Edisi Khusus Ulang Tahun Kabupaten/Kota	60
Tabel 4.10 Daftar Harga Iklan Liputan Khusus Kabupaten/Kota	60
Tabel 4.11 Daftar Harga Iklan Ucapan	60
Tabel 4.12 Daftar Harga Iklan Advertorial Pemerintah	60
Tabel 4.13 Daftar Harga Paket Lowongan kerja Hitam Putih	

	Halaman
(dalam Rupiah)	61
Tabel 4.14 Daftar Harga Paket Kolom Hitam Putih (dalam Rupiah)	61
Tabel 4.15 Daftar Harga Paket Kolom Warna (dalam Rupiah)	62
Tabel 4.16 Daftar Harga Paket Mini Warna (dalam Rupiah)	62
Tabel 4.17 Daftar Tingkat Pendidikan Staf Periklanan Sumatera Ekspres	67
Tabel 4.18 Analisis SWOT (Faktor Internal dan Faktor Eksternal) Surat Kabar Harian Sumatera Ekspres Palembang	71
Tabel 4.19 Hasil Analisis Matrik IFAS (<i>Internal Factors Analysis Summary</i>) Sumatera Ekspres Palembang	73
Tabel 4.20 Hasil Analisis Matrik EFAS (<i>External Factor Analysis Summary</i>) Sumatera Ekspres Palembang	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir I
- Lampiran 2 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Revisi
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 8 Surat Izin Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 9 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 10 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 11 Wawancara Manajer Iklan Sumatera Ekspres
- Lampiran 12 Wawancara Administrasi Iklan Sumatera Ekspres
- Lampiran 13 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 14 Wawancara Pra Penelitian
- Lampiran 15 Kuesioner
- Lampiran 16 Hasil Perhitungan Kuesioner
- Lampiran 17 *Output* Uji Validitas dan Reliabilitas Menggunakan SPSS