

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Latar Belakang Perusahaan CV Abdi Jaya Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang

Perusahaan dalam bidang jasa konstruksi yang memiliki nama CV Abdi Jaya ini terletak di Desa Palrejo, Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Berdirinya perusahaan ini dikarenakan terdapat peningkatan dalam memenuhi kebutuhan hidup sehingga mendorong timbulnya berbagai jenis usaha baik dalam bidang pembangunan, management, perdagangan dan jasa. Mengacu pada kondisi tersebut dan berbekal pada potensi sumber daya yang ada. Sehingga perusahaan ini dalam mengembangkan diri sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa konstruksi, perdagangan umum dan jasa perlu kerjasama dengan instansi dan perusahaan terkait sebagai langkah awal yang harus diambil dan sekaligus modal dasar bagi pengembangan selanjutnya.

Keberhasilan dalam mencapai sasaran pada tahap awal tersebut mendorong perusahaan untuk mengembangkan kemampuan secara mandiri sebagai perusahaan professional, maka pada tahun 2015 dibentuk badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa konstruksi,

perdagangan umum dan jasa dengan nama CV. ABDI JAYA sebagai jawaban atas kebutuhan hidup dan permintaan pasar dunia usaha.⁷⁷

2. Letak Geografis CV Abdi Jaya

Secara geografis letak perusahaan jasa kontruksi CV Abdi Jaya ini adalah di Desa Palrejo, Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Desa palrejo ini merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang, Jawa Timur, dimana secara geografis desa ini merupakan daerah dataran rendah yang banyak masyarakatnya berpenghasilan dari Pertanian.⁷⁸ Desa Palrejo merupakan salah satu dari 21 desa di wilayah Kecamatan Sumobito, yang terletak 8 Km ke arah barat dari Kecamatan Sumobito, Desa Palrejo merupakan wilayah yang berbatasan dengan Kecamatan Peterongan dan Kecamatan Jogoroto, serta mempunyai luas wilayah seluas 316,77 hektar. Apabila dilihat dari luas wilayah, Desa Palrejo memiliki Luas 316,77 Ha, yang terdiri dari daerah pemukiman dan persawahan terutama di bagian timur. Jumlah penduduk Desa Palrejo pada tahun 2012 berjumlah 4.160 jiwa yang terdiri dari 2.035 penduduk perempuan dan 2.125 penduduk laki-laki dari 1.296 Kepala Keluarga.⁷⁹

Sedangkan kecamatan Sumobito adalah sebuah kecamatan di [Kabupaten Jombang](#), [Jawa Timur](#), [Indonesia](#). Terletak di bagian tengah-timur Kabupaten Jombang, berbatasan pula dengan wilayah

⁷⁷ Observasi pada Usaha Kontruksi CV Abdi Jaya, tanggal 5 Januari 2021

⁷⁸ Dokumentasi pada usaha kontruksi CV Abdi Jaya, tanggal 10 Januari 2021

⁷⁹ Dokumentasi pada usaha kontruksi CV Abdi Jaya, tanggal 10 Januari 2021

Kabupaten Mojokerto. Kabupaten Jombang sendiri merupakan sebuah kabupaten yang terletak dibagian tengah provinsi Jawa Timur.⁸⁰ Luas wilayahnya 1.159,50 km, dan jumlah penduduknya 1.201.557 jiwa (2010). Pusat pemerintahan kabupaten Jombang terletak ditengah-tengah wilayah kabupaten, memiliki ketinggian 44 meter di atas permukaan laut, dan berjarak 79 km dari barat daya Surabaya, ibu kota Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Jombang memiliki letak yang sangat strategis, karena berada dipersimpangan jalur lintas utara, dan selatan Pulau Jawa.

3. Visi Dan Misi Perusahaan CV Abdi Jaya

Visi : Menjadi Perusahaan kontraktor di bidang jasa konstruksi yang meliputi pembangunan gedung, gudang, perumahan, jembatan, jalan dan struktur baja dengan tenaga kerja yang profesional dan berkomitmen untuk kepuasan klien.

Misi : Selalu menawarkan jasa kontraktor terbaik dengan memperhatikan apa yang diinginkan serta dibutuhkan oleh klien dan memberikan rasa aman dan nyaman melalui ketepatan waktu, kualitas pengerjaan, dan transparansi harga.⁸¹

⁸⁰ Dokumentasi pada usaha konstruksi CV Abdi Jaya, tanggal 10 Januari 2021

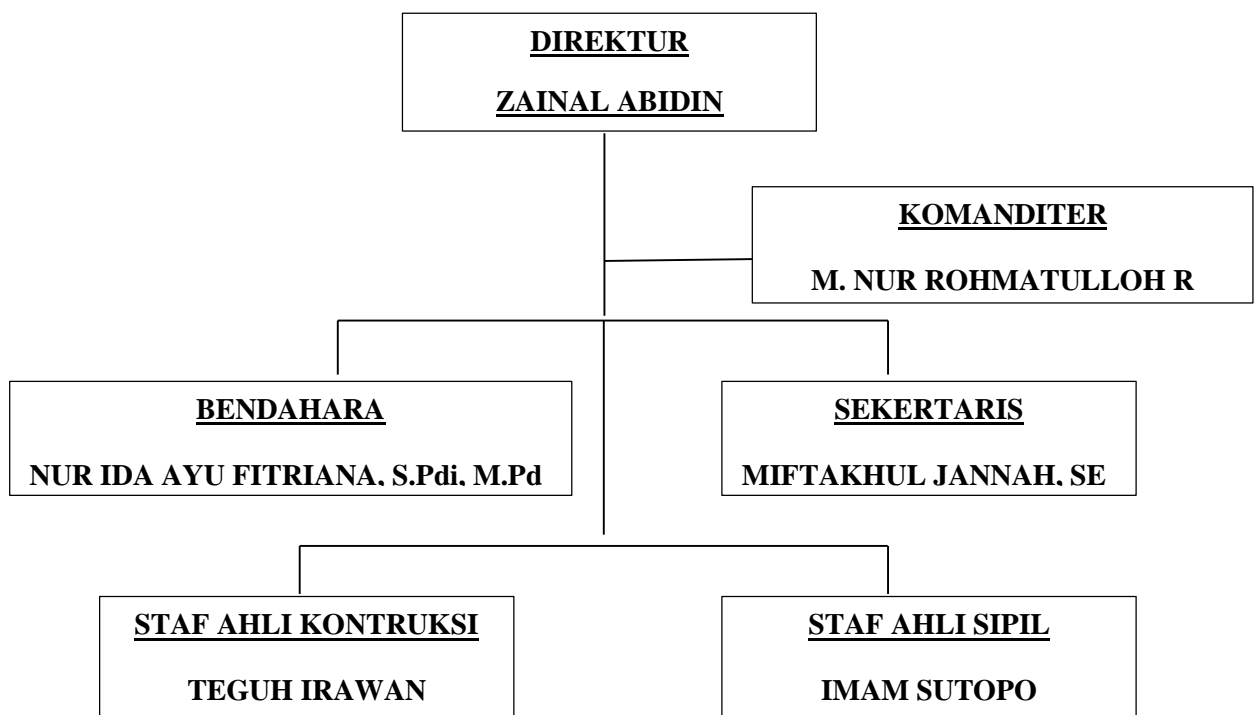
⁸¹ Observasi Pada Usaha Konstruksi CV Abdi Jaya, tanggal 12 Januari 2021

4. STRUKTUR ORGANISASI CV.ABDI JAYA

Setiap organisasi perusahaan mempunyai tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan. Langkah utama dalam mencapai tujuan tersebut adalah dengan merumuskan struktur organisasi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi. Adapun struktur organisasi Perusahaan Jasa Kontruksi CV Abdi jaya adalah sebagai berikut.⁸²

Gambar 4.1

Struktur Organisasi CV Abdi Jaya



Sumber: Kantor CV Abdi Jaya, Kec Sumobito

⁸² Dokumentasi pada Usaha Kontruksi CV Abadi Jaya, tanggal 12 Januari 2021

5. DATA PERUSAHAAN⁸³

a. Data Admintrasi

- 1) Nama Perusahaan / Badan Usaha : CV. ABDI JAYA
- 2) Bentuk Perusahaan : Perusahaan Komanditer
- 3) Direktur : Zainal Abidin
- 4) Alamat Perusahaan / Kantor : Dsn. Sumberwaru 02/02 Ds.palrejo
Kec.Sumobito
- 5) Kabupaten : Jombang
- 6) Kota : Jombang
- 7) Profinsi : Jawa Timur
- 8) Nomor Telp :
085732888236/081333006
489
- 9) Status perusahaan : Pusat
- 10) Keanggotaan Asosiasi : GARANSI
- 11) NPWP : 71. 950. 800. 4- 602. 000

b. Ijin Usaha

1) SBUK

- Nomor : 0-3517-07-133-1-13-084977
- Tgl/Bln/Thn : 14 Februari 2020
- Masa berlaku ijin usaha : 14 Februari
s/d 09 Juli 2017

⁸³ *Ibid*, tanggal 12 Januari 2021

Instansi pemberi ijin usaha : LPJK Nasional – GARANSI

2) IUJK

Nomor : 1-3517-2-00355-084977

Tgl/Bln/Thn : 28 April 2016

Inatansi pemberi ijin usaha : Sekertariat Daerah Kab.
Jombang

3) Landasan Hukum Pendiri Perusahaan

Akte perusahaan

No pendiri : 3

Nama Notaris : ANNI NURLAILA, S.H., M.Kn

Tgl/Bln/Thn : 07 Januari 2020

Terdaftar Pengadilan Negeri : Jombang

Kab/Kota : 218/CV/2013

Tgl/Bln/Thn : 15 Januari 2015

6. DATA PIMPINAN

Nama : Zainal Abdin

Alamat : Dsn Sumberwaru Rt 02 Rw 02 Desa Palrejo
Kecamatan Sumobito Kab Jombang

No Identitas : 3517110207870006

No Telefon : 085732888236 / 081333006489

Agama : Islam

Status : Bukan Pegawai Negeri

Jabatan : Direktur

B. Temuan Penelitian

1. Pemaparan Tentang Strategi Pengembangan Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Pada Usaha Kontruksi CV Abdi Jaya (Studi Pada Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang)

Perusahaan CV Abdi Jaya dimana sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kontruksi di daerah Kabupaten Jombang, berdiri sangat baru dan mampu bersaing dengan perusahaan jasa kontruksi lainnya yang lebih dulu berdiri. Beberapa pekerjaan pembangunan yang dilakukan oleh perusahaan ini sangat banya, seperti yang dikemukakan oleh direktur utama perusahaan yakni Bapak Zainal Abidin, sebagai berikut:

Pekerjaan yang dapat perusahaan kami lakukan itu cukup banyak, dan beberapa proyek tersebut antara lain adalah Kontruksi baja untuk gudang, pabrik, pertokohan, masjid , Kontruksi baja untuk rumah tinggal, Jembatan penghubung, pemipaan, dan semua yang berhubungan dengan struktur besi, stenlis dan aluminium, Pintu harmonika, Kusen aluminium, Pagar besi/stenlis Canopy rangka besi/stenlis, dan masih banya lagi, jika ada perminataan pelanggan yang belum pernah kami kerjakan maka kami akan tetap mengambil karena itu adalah sebuah amanah untuk perusahaan kami, dan tida ada kata tida bisa untuk perusahaan ini.⁸⁴

Berdasarkan hasil dokumentasi pada perusahaan CV Abdi Jaya yang bergerak dibidang kontruksi pada tanggal 12 Januari 2021 bahwa proyek-proyek yang telah dikerjakan oleh CV Abdi Jaya sudah cukup banyak dan terletak dibeberapa lokasi seperti disidoarjo, mojokerto dan di berbagai

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Selaku Pemiliki Perusahaan CV Abdi Jaya sekaligus Direktur perusahaan), tanggal 16 Januari 2021

kota lainnya. Hasil dokumentasi terletak pada dokumentasi lapiran dibelakang.⁸⁵

Untuk melakukan pekerjaan yang telah dijelaskan oleh Bapak Direktur diatas, bahwa semua proyek pembangunan akan dilakukan sesuai dengan struktur dan alur yang telah ditentukan oleh perusahaan ini, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Rahmat, selaku wakil dari Bapak Zainal Abidin:

*Pekerjaan yang kita lakukan selalu sesuai dengan alur yang telah ditentukan yang pada dasarnya sama dengan proses dan alur pembangunan pada umumnya, memerlukan beberapa tahap yang harus dilalui agar pekerjaan pembangunan dapat selesai dengan tepat waktu dan terkendali dengan baik, yakni Tahap pertama Design/Perencanaan Pada tahap ini melakukan penetapan rekrutmen konsultan (MK, perencana), Tahap kedua, estimasi yakni Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proyek, Tahap ketiga, RAB, yakni Rencana Anggaran untuk Proyek, Tahap keempat, Pabrikasi, yakni perakitan sesuai dengan kebutuha, , Tahap kelima, Pengiriman Sampai ke Lokasi Tujuan, Tahap keenam, Pemasangan di Lokasi, pada tahap ini.*⁸⁶

Berdasarkan dengan pengumpulan data melalui observasi yang peneliti lakukan dilokasi CV Abdi Jaya bahwa CV Abdi Jaya dalam memulai suatu proyek dari pelanggan mengikuti alur dan tahap-tahap yang telah ditentukan di awal dari mulai perencaan sampai dengan pemasangan dilokasi pembangunan sudah terarah dengan baik.⁸⁷

Dalam perusahaan kontruksi, pasti ada yang menggunakan jasa kontruksi yakni pemilik tanah yang akan dibangun sebuah proyek. Hal

⁸⁵ Dokumentasi pada Usaha Kontruksi CV Abdi Jaya, tanggal 12 Januari 2021

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Rahmat (Selaku wakil Direktur Perusahaan CV Abdi Jaya), tanggal 16 Januari 2021

⁸⁷ Observasi pada Usaha Kontruksi CV Abdi Jaya, tanggal 6 Januari 2021

ini menyebabkan adanya komunikasi yang penting antara pemilik jasa (Perusahaan kontruksi) dan pengguna jasa (Pemilik proyek), untuk dapat melaksanakan kontrak kerja, dan menemukan kesepakatan terkait hal-hal yang diperlukan ketika proyek pembangunan berlangsung, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Rahmat selaku wakil direktur perusahaan CV Abdi Jaya:

Semua pekerjaan memang harus ada kontrak kerja dengan klien, dimana kontrak kerja itu berisi lamanya waktu pelaksanaan pembangunan, besarnya dana yang disediakan pemilik proyek, dan untuk pembuatan RAB dari piha perusahaan kontruksi⁸⁸

Kemudian penjelasan singkat dari Bapak Rahmat, mendapat tambahan dari Bapak Zainal Abidin, yakni sebagai berikut:

Betul sekali apa yang dibilang oleh wakil saya mba, mengapa harus ada kontrak kerja yang membahas hal-hal tersebut, untuk dapat merencanakan jangka kedepannya terkait pembangunan, dan pembuatan RAB ini adalah untuk menyesuaikan antara dana yang diberikan dari klien sesuai dengan keperluan pembangunan proyek, seperti bahan-bahan material dan upah tenaga kerja, hal ini untuk meminimalisir pembengkakan dana diakhir kontrak⁸⁹

Perusahaan CV Abdi Jaya dapat berkembang dan mampu bersaing dengan perusahaan kontruksi lainnya, dikarenakan perusahaan ini mengutamakan pelanggan. Sesuai dengan yang jelaskan oleh Bapa Teguh, selaku staf kontruksi di perusahaan CV Abdi Jaya, sebagai berikut:

Bisa dibilang kelebihan dari perusahaan kami sudah memiliki ata perusahaan, dan memiliki surat izin dagang, serta yang paling

⁸⁸ *Ibid*, tanggal 16 Januari 2021

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Selaku Direktur Perusahaan CV Abdi Jaya), Tanggal 16 Januari 2021

penting adalah mengutamakan pada kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan dengan begitu perusahaan akan semaksimal mungkin mengerjakan proyek dengan hasil yang baik, dan memuaskan, karena hal tersebut akan memperbaiki kualitas pelayanan pada perusahaan terhadap pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan terkait hasil kerja perusahaan, sehingga perusahaan dipercaya dan dapat mengerjakan proyek selanjutnya dari pelanggan tersebut, hal itu dapat memicu sikap loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.⁹⁰

Pembangunan infrastruktur baik yang berasal dari proyek pemerintah, sama halnya dengan proyek perorangan, yakni memerlukan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa konstruksi, namun ada pula perbedaannya seperti pencairan dana, sistem pemilihan perusahaan jasa yang nantinya akan digunakan untuk membangun proyek. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Zainal Abidin, sebagai berikut:

Dalam membangun proyek yang berasal dari pemerintah ataupun dari swasta atau perorangan sebenarnya tidak jauh berbeda, hanya saja jika pada pemerintah ada pelaksanaan lelang, lelang disini tujuannya untuk mengetahui perusahaan konstruksi yang baik dan berkualitas yang layak untuk menerima tender dari pemerintah berupa pekerjaan pembangunan proyek tersebut, dalam pelaksanaan lelang semua perusahaan jasa konstruksi yang bersangkutan harus mempromosikan terkait perusahaannya, dan hal-hal positif untuk menarik perhatian pemerintah agar dapat menggunakan jasa perusahaan tersebut. Tapi kalau untuk proyek swasta seperti pembangunan gudang milik perorangan itu seringkali tunjuk langsung perusahaan, tidak melewati lelang.⁹¹

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti pada usaha konstruksi CV Abdi Jaya, tanggal 6 Januari 2021 menjelaskan beberapa pencapaian berupa proyek-proyek yang telah dibangun oleh CV Abdi

⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Teguh (Selaku Staf konstruksi Perusahaan CV Abdi Jaya), Tanggal 16 Januari 2021

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Selaku Direktur Perusahaan CV Abdi Jaya), Tanggal 16 Januari 2021

Jaya dengan kinerja yang baik dan menjelaskan terkait dengan kelebihan perusahaan CV Abdi Jaya.⁹²

Jadi, demikian pemaparan dari direktur dan wakil direktur perusahaan CV Abdi Jaya terkait program kerja perusahaan dan tahap-tahap pekerjaan dalam pembangunan. Akan tetapi dalam perusahaan yang saling bersaing dengan perusahaan lain untuk mendapatkan pelanggan yang memiliki sikap loyal terhadap perusahaan, CV Abdi Jaya ini memiliki strategi dan upaya tertentu yang dilakukan untuk menarik pelanggan dan meningkatkan sikap loyal pelanggan tersebut. Dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan pada CV Abdi Jaya.

a. Kualitas Pelayanan

Adanya kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan CV Abdi Jaya ini, akan memberikan hasil yang memuaskan dan memberikan hasil yang berkualitas terhadap pelanggan atau partner kerjanya, sehingga pelanggan akan memberikan sikap loyal kepada CV Abdi Jaya serta kualitas pelayanan ini memiliki peran penting dalam upaya CV Abdi Jaya meningkatkan loyalitas konsumennya. Hal tersebut dipaparkan oleh Bapak Zainal Abidin selaku direktur utama CV Abdi Jaya, yakni sebagai berikut:

Saat ini pembangunan infrastruktur sangat banyak sekali, dan perusahaan yang bergerak dibidang ini juga tidak sedikit, untuk bersaing dengan perusahaan lainnya, upaya kita adalah dari

⁹² Observasi pada Usaha Kontruksi CV Abdi Jaya, tanggal 6 Januari 2021

*kekuatan kualitas pelayanannya yang baik dan tetap dipertahankan, dengan begitu klien yang akan bekerjasama dengan kita tidak akan ragu untuk memutuskan berkerja sama dengan kita*⁹³

Bapak Zainal Abidin menambahkan pernyataan mengenai konsep kualitas pelayanan menurut perusahaan

*Kalau menurut perusahaan ini kualitas pelayanan itu seperti usaha perusahaan agar dapat memenuhi keinginan yang diharapkan oleh klien yang bekerja sama dengan perusahaan, agar mendapatkan kepuasan terhadap jasa yang kami berikan*⁹⁴

Meraih loyalitas konsumen adalah bukan hal yang mudah. Beberapa cara yang dilakukan oleh perusahaan CV Abdi Jaya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang dipaparkan oleh Bapak Rahmat, sebagai berikut:

*Untuk memberikan kualitas pelayanan pada setiap klien kita, kita selalu memberikan pelayanan yang terbaik, yakni dengan memberikan ketanggapan setiap melayani klien, dengan pelayanan yang berbobot seperti pengetahuan yang baik tentang pembangunan infrasturktur, lalu strategi yang kami gunakan itu pertama dari pemilihan material yang berkualitas dan yang langsung saya awasi agar tidak sampai terjadi kesalahan dalam pemilihan material, karena bahan-bahan material sangat penting dalam suatu bangunan, jadi saya usahakan untuk memberikan yang terbaik*⁹⁵

Ungkapan serupa juga ditambahkan oleh Bapak Teguh selaku bagian staf kontruksi perusahaan CV Abdi Jaya, yakni sebagai berikut:

⁹³ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Pemiliki Perusahaan CV Abdi jaya, sekaligus Direktur Perusahaan), tanggal 16 Janurai 2021

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin (Pemilik Perusahaan CV Abdi Jaya, sekaligus Direktur Perusahaan), tanggal 16 Januari 2021

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Rahmat(wakil Direktur Perusahaan), tanggal 16 Janurai 2021

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan ini memang sangat diutamakan, seperti pada pekerjaan langsung diproyek strategi perusahaan untuk meningkatkan kualitas, perusahaan akan melakukan estimasi waktu dan estimasi dana yang menjadi permintaan para klien agar proyek pembangunan dapat selesai tepat waktu dengan budget yang telah ditentukan diawal, hal ini bertujuan untuk meminimalisir kekecewaan, bahkan memberikan rasa loyal pelanggan terhadap perusahaan kami⁹⁶

Kemudian Bapak Zainal Abidin menambahkan pernyataan, yakni sebagai berikut:

Dan tentunya perusahaan kami telah memiliki legalitas lengkap, seperti memiliki akta notaris sendiri, memiliki akta perusahaan, nomor perusahaan, memiliki sertifikasi badan usaha, dan telah memiliki surat izin badan usaha perbagangan, dari kelengkapan surat legalitas perusahaan, dapat memberikan nilai plus, sehingga nantinya para klien akan percaya bahwa perusahaan kami itu memang layak bekerja sama dengan mitra lainnya dengan dilihat kelengkapan berkas legalitasnya, dan kinerja karyawan yang tanggap dan cekatan, seperti itu⁹⁷

Perusahaan CV Abdi Jaya dalam mengukur Kualitas pelayanan suatu perusahaan apakah sudah memenuhi pelayanan yang berkualitas atau belum, dengan beberapa upaya, seperti yang dipaparkan oleh Bapak Teguh, sebagai berikut:

Perusahaan kami, untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan kami apakah sudah baik atau belum, kami melihat dari keandalan dan tanggungjawabnya para karyawan dalam bekerja, lalu perusahaan diutamakan memiliki rasa empati yang tinggi terhadap para klien, seperti rasa peka, responsif, dan selalu senyum, tujuannya untuk memberikan nilai kepuasan pada klien, jika dilayani dengan baik maka respon klien itu akan mengarah pada positif, dan sebaliknya mb⁹⁸

⁹⁶ Wawancara dengan Bapak Teguh (Staf Kontruksi Perusahaan CV Abdi Jaya), tanggal 16 Januari

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin, tanggal 16 Januari 2021

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Teguh, tanggal 16 Januari 2021

Penjelasan yang telah dipaparkan oleh Bapak Zainal Abidin dan Bapak teguh diatas, kemudian ditambahkan oleh Bapak Rahmat, seperti berikut:

Kami juga selalu melakukan beriffing setiap akan terjun ke lapangan, dan mengadakan evaluasi dengan para karyawan, serta para kuli bangunan, tujuannya pertama agar hubungan antara karyawan yang bekerja dikantor, dan karyawan yang bekerja dilapangan tetap erat, kedua, untuk menghindari mis komunikasi antara para pekerja, ketiga, untuk sama-sama mengetahui perkembangan pekerjaan yang sampai sejauh mana. Jadi kami sangat mengutamakan pula hubungan baik, anantara para pekerja⁹⁹

Dari Penjelasan yang telah disampaikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam sebuah perusahaan sangat penting mengutamakan nilai pada kualitas pelayanan, dan kualitas yang diberikan pada CV Abdi Jaya adalah menanaggapi dan melayani klien dengan tanggap dan cekatan, disertai dengan pengetahuan-pengetahuan terkait proyek pembangunan, ketika masuk pada tahap pembangunan perusahaan jasa mengupayakan agar proyek dapat selesai tepat pada waktunya, pemilihan terkait material bangunan yang diatur langsung oleh direktur perusahaan, dan perusahaan melaukan estimasi dana dan estimasi waktu terlebih dulu, agar nantinya ketika proses pembangunan waktu dan dana yang ditentukan diawal kontrak tidak membengkak dan tidak ada perubahan. Dan untuk tambahan nilai pada perusahaan ini adalah

⁹⁹ Wawancara dengan Rahmat, tanggal 16 Janurai 2021

perusahaan CV Abdi Jaya ini sudah berlegalitas dan memiliki ata sertifikat serta memiliki surat izin usaha.

b. Kepuasan pelanggan

Fase Kepuasan pelanggan dalam sebuah perusahaan sangat diperlukan, dimana rasa puas ini akan menjadi keuntungan bagi suatu usaha, apabila kepuasan pelanggan tinggi maka reputasi dan kualitas perusahaan dimata pelanggan sangat baik, akan tetapi apabila rasa puas pada pelanggan rendah maka kualitas dan kinerja perusahaan tidak begitu baik, dalam hal ini kepuasan sangat berperan penting terhadap sikap loyalitas konsumen pada perusahaan CV Abdi Jaya. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Zainal Abidin, yakni sebagai berikut:

Kalau rasa puas pada pelanggan itu kita mengetahui dari responsifnya klien terhadap setiap informasi terkait perkembangan proyek, responnya seperti apa, selalu sumringah, dan senyum, seperti tidak ada rasa kecewa, berarti klien tersebut mendapatkan kepuasan terhadap proyek yang kita kerjakan, dan begitupun sebaliknya mba¹⁰⁰

Kemudian Bapak Rahmat menambahkan terkait dengan konsep kepuasan pelanggan menurut perusahaan CV Abdi Jaya

Dapat juga meningkatkan kepuasan pelanggan, kita mengupayakan memberikan informasi terkait perkembangan proyek yang sesuai dengan harapan klien, seperti pada minggu kedua pembangunan proyek sudah melalui tahap ini, kemudian bisa lanjut ke tahap selanjutnya, dengan begitu kerja perusahaan dalam proses pembangunan itu sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan oleh klien yakni selesai tepat pada waktu yang

¹⁰⁰ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin, tanggal 16 Januari 2021

telah ditentukan, otomatis para klien akan merasa puas dengan kinerja kami¹⁰¹

Perusahaan tidak hanya mengutamakan kualitas pelayanannya untuk mendongkrak reputasi perusahaan dan untuk mendapatkan konsumen yang memiliki ras loyalitas tinggi terhadap perusahaan tersebut, tetapi perusahaan juga memerlukan upaya untuk meraih kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan yang didapatkan perusahaan juga memerlukan upaya dan strategi, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Zainal Abidin, sebagai berikut:

Suatu rasa puas pada pelanggan itu memang sangat penting dan diutamakan bagi perusahaan kami, karena itu berpengaruh pada reputasi kita dimasa yang akan datang, yang perusahaan kami upayakan untuk mendapatkan rasa puas pada pelanggan itu dengan memaksimalkan kinerja perusahaan untuk proyek pembangunan agar dapat selesai tepat pada waktunya, meminimalisir kesalahan dalam proese pembangunan, dan memberikan hasil yang memang benar-benar diharapkan si klien ini,¹⁰²

Hal lain juga dipaparkan oleh Bapak Rahmat sebagai berikut:

Perusahaan juga memberikan rasa nyaman ketika awal berdiskusi, memberikan kemudahan untuk proses negosiasi terkait proyek yang akan dibangun, dan selalu memberikan respon yang cepat pada klien yang membutuhkan informasi, dengan begitu dapat membuat klien mempunyai rasa puas terhadap kinerja dan kualitas perusahaan kami¹⁰³

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada suatu perusahaan, perlu beberapa upaya agar dapat mengukur pelanggan pada perusahaan tersebut sudah memiliki kepuasan atau belum

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Rahmat, tanggal 16 Januari 2021

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin, tanggal 16 Januari 2021

¹⁰³ Wawancara dengan Bapak Rahmat, tanggal 16 Januari 2021

terkait dengan kinerja perusahaan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Zainal Abidin, sebagai berikut:

Mengukur kepuasan pada pelanggan itu gampang-gampang sulit, karena dimana perusahaan memang harus mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap kinerja kami, tapi perusahaan biasanya mempererat komunikasi pada setiap klien, meminta komentar klien, dan saran pada klien terkait pekerjaan diproyek, terkadang saya meminta kritikan pada klien kami, untuk memberikan nilai bagaimana perkembangan pembangunan sejauh ini¹⁰⁴

Hal tersebut kemudian disimpulkan oleh Bapak Teguh dimana Bapak Teguh ini menjadi staf kontruksi pada perusahaan CV Abdi Jaya, yakni sebagai berikut:

Jadi startegi perusahaan kami untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dengan mengutamakan kepentingan pelanggan, bersikap sopan santun terhadap pelanggan, mengerjakan proyek dari pelanggan sesuai dengan tahap-tahap yang telah ditentukan perusahaan, berusaha meminimalisir kesalahan, dan selalu mempersilahkan pelanggan untuk memberikan komentar dan saran pada perusahaan terkait pekerjaan kami¹⁰⁵

Dari Penjelasan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasa pelanggan pada CV Abdi Jaya sangat diutamakan, upaya perusahaan CV Abdi Jaya untuk mendapatkan kepuasan pada pelanggan yaitu dengan meningkatkan kualitas program kerja yang telah dirancang, seperti mengutamakan kepentingan pelanggan, megupayakan dengan maksimal untuk menyelesaikan pembangunan tepat pada waktunya, mempertahankan

¹⁰⁴ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin, tanggal 16 Januari 2021

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bapak teguh (Staf Kontruksi Perusahaan CV Abdi Jaya), tanggal 16 Januari

nilai kesopanan dalam melayani pelanggan, dan mempererat komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan, selalu memberikan informasi yang baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dan selalui merendahkan diri untuk tidak sungkan meminta komentar, saran dan kritik, untuk mengetahui pelanggan tersebut memiliki rasa puas terhadap perusahaan

c. Kepercayaan Pelanggan

Mendapatkan kepercayaan pelanggan adalah suatu hal paling utama dalam suatu perusahaan, karena perusahaan yang tidak memiliki nilai kepercayaan pelanggan, dapat dianggap perusahaan tersebut belum bisa masuk dihati para pelanggan, seperti yang dipaparkan oleh Bapak Zainal Abidin, sebagai berikut:

Memang perusahaan itu sangat membutuhkan mutu seperti ras percaya pelanggan terhadap kami, karena dalam perusahaan kami sangat mengutamakan pula kepercayaan pelanggan¹⁰⁶

Penjelasan dari Bapak Zainal Abidin diatas kemudian ditambahi oleh wakilnya yani Bapak Rahmat, terkait dengan konsep kepercayaan pelanggan menurut perusahaan CV Abdi Jaya, yakni sebagai berikut:

Kepercayaan pelanggan itu merupakan suatu kesediaan pelanggan biar dapat memutuskan kerja sama dengan perusahaan dikarenakan kualitas dan pengalaman yang memberikan kesan baik terhadap pelanggan-pelanggan sebelumnya, seperti itu kalau garis besar menurut perusahaan kami¹⁰⁷

¹⁰⁶ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin, tanggal 16 Januari 2021, Pukul 10.00

¹⁰⁷ Wawancara dengan Bapak Rahmat, tanggal 16 Januari 2021, Pukul 10.00

Seperti pada komponen sebelumnya untuk meningkatkan loyalitas konsumen pada suatu perusahaan, perusahaan CV Abdi Jaya ini mengutamakan 3 hal yang terakhir yakni kepercayaan pelanggan, upaya-upaya perusahaan CV Abdi Jaya ini untuk memberikan rasa percaya terhadap pelanggan untuk perusahaan sangat terkendali, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Zainal Abidin, yakni:

Upaya kami dalam memberikan rasa percaya terhadap pelanggan dengan selalu memberikan kesan baik terhadap pelanggan kami, seperti akhlak yang baik, budi pekerti luhur, dan sopan santun, serta kami juga selalu memberikan informasi terkait mitra-mitra yang sudah bekerja sama dengan perusahaan kami, dengan begitu pelanggan akan merasa percaya bahwa kinerja perusahaan kami sangat layak untuk menerima proyek dari pelanggan tersebut¹⁰⁸

Pemaparan yang dijelaskan oleh Bapak Zainal Abidin kemudian disimpulkan oleh Bapak Teguh, sebagai berikut

Jadi, untuk dapat memberikan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan kami itu sebenarnya tidak jauh berbeda dengan upaya kami untuk meningkatkan kualitas dan rasa puas pelanggan, jadi ketiga hal tersebut menurut perusahaan kami adalah saling ada keterikatan mba, saling berpengaruh, intinya untuk meningkatkan nilai positif pada perusahaan kami adalah dengan memperbaiki kinerja dari karyawan, menghormati selalu keputusan pelanggan apapun itu, melayani pelanggan dengan baik, dengan sopan santun, dan tetap menghargai kontra kerja yang disepakati diawal, karena itu menjadi pegangan kita dalam mengerjakan kerja sama ini.¹⁰⁹

Berdasarkan kegiatan observasi yang dilakukan peneliti dan hasil dokumentasi yang di ambil peneliti pada usaha CV Abdi Jaya

¹⁰⁸ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin, tanggal 16 Januari 2021, Pukul 10.00

¹⁰⁹ Wawancara dengan Bapak Teguh, tanggal 16 Januari 2021, Pukul 10.00

menjelaskan terkait dengan pola kinerja perusahaan maupun kinerja karyawan yang diberikan kepada pelanggan adalah menghasilkan kualitas yang baik menciptakan rasa puas terhadap pelanggan dan membuat rasa percaya pada pelanggan terhadap kualitas perusahaan.¹¹⁰

Dari Penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepercayaan pelanggan adalah salah satu komponen utama dalam suatu perusahaan jasa, oleh karena itu perusahaan CV Abdi Jaya dalam memberikan dan menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan yang bekerja sama dengannya adalah dengan memberikan pengalaman yang baik selama bekerja sama, seperti selalu bertutur kata yang baik sopan, santun, memberikan kualitas yang sangat tinggi dalam melayani pelanggan, memberikan informasi terkait mitra-mitra yang telah menjalani kerja sama dengan perusahaan CV Abdi Jaya didukung oleh bukti dari dokumentasi, surat-surat perjanjian kerjasama, saling menghormati keputusan satu sama lain apapun keputusannya, dan sangat mengutamakan kebutuhan pelanggan daripada kebutuhan pribadi perusahaan.

¹¹⁰ Observasi dan dokumentasi Pada Usaha kontruksi Cv Abdi Jaya, tanggal 6&12 Januari 2021

2. Pemaparan Tentang Hambatan dan Solusi Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Kontruksi CV Abdi Jaya (Studi Pada Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang)

a. Hambatan yang dihadapi perusahaan CV Abdi Jaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan

1) Kualitas Pelayanan

Perusahaan CV Abdi Jaya dalam melakukan usaha jasa kontruksi tidak selalu berjalan lancar, dan pastinya tetap ada hambatannya, seperti yang dipaparkan oleh Bapak Zainal Abidin, sebagai berikut:

Hambatan perusahaan terkait pada kualitas pelayanan yaa dari karyawan yang bagian kuli bangunan itu terkadang tidak sesuai dan merugikan perusahaan terutama pada bagian kualitas¹¹¹

Pernyataan yang dipaparkan oleh Bapak Zainal Abidin, kemudian ditambahkan oleh Bapak Teguh selaku staf kontraktor di CV Abdi Jaya, yakni sebagai berikut:

Beberapa kuli bangunan pada proyek terkadang ada yang memang dia bermalas-malasan, kerja hanya datang, dan sangat jarang bekerja, hal itu berpengaruh pada proses pembangunan, dan juga pada kuli-kuli lainnya, karena dikhawatirkannya kuli lainnya ikutan buat malas kerja, semua itu merugikan perusahaan¹¹²

Hal demikian sesuai dengan yang dipaparkan oleh Bapak Rahmat, sebagai berikut:

¹¹¹ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin, tanggal 18 Januari 2021

¹¹² Wawancara dengan Bapak teguh, 18 Januari 2021

Benar sekali mba, kalau sudah menyangkut bapa-bapa kuli sikapnya, kinerjanya, dan etos kerjanya itu berbeda-beda, ada yang punya tanggungjawab, ada yang tidak peduli, yang penting nerima gaji, itu yang sulit dan perlu ditangani khusus, jika dibiarkan maka nanti imbasnya ke proses pembangunan entah tida selesai pada waktunya, dan bangunan ada yang kurang, ada kesalaha dalam mengecat dan lain-lain, nah itu semua dapat mengurangi kualitas dalam melayani pelanggan mba¹¹³

Dari pernyataan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hambatan pada kualitas pelayanan adalah pada pola kinerja karyawan dibagian kuli bangunan, karyawan yang bekerja sebagai kuli bangunan memiliki kualitas masing-masing dan berbeda-beda, akan tetapi ada beberapa kuli bangunan yang tidak memiliki semangat dalam bekerja, ada yang tida memiliki tanggungjawab, dan ada yang bermalas-malasan, hal itu dapat menjadi kendala dalam perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena karyawan tadi dapat menghambat proses pembangunan, sehingga waktu pembangunan ditambah, hal itu akan menjadi nilai negtaif bagi perusahaan dimata pelanggan.

2) Kepuasan Pelanggan

Dalam nilai kepuasan pelanggan perusahaan juga terdapat hambatan-hambatan, seperti yang dikemukakan oleh Bapak Rahmat, yakni sebagai berikut:

Kalau dalam kepuasan pelanggan itu biasanya kita harus mengetahui pelanggan puas karena estimasi dana yang

¹¹³ Wawancara dengan Bapak Rahmat, 18 Januari 2021

sesuai dan tidak membengkak, kendalanya biasanya pada perubahan harga material bangunan, yang ketika kontrak kerja harga material standar, dan ketika proses pembangunan harga material melonja tinggi, hal itu dapat membuat estimasi dana awal terjadi perubahan¹¹⁴

Penjelasan Bapak Rahmat kemudian didukung oleh Bapak

Zainal Abidin, yakni sebagai berikut:

Material bangunan itu kan malah menjadi elemen penting ya mba pada pembangunan, jadi kita tida bisa lepas dari kendala kenaikan harga material, hal itu mengkhawatirkan bagi kepuasan pelanggan kami, jika nantinya ada pembengkakan pada bahanmaterial bangunan, seperti itu mba¹¹⁵

Kemudian Bapak teguh juga menambahkan terkait hambatan pada proses pembangunan yang berdampak pada kepuasan pelanggan, seperti berikut:

Ada juga yang berpengaruh kurang baik pada proses pembangunan, seperti ketika musim hujan, proses pembangunan akan terpaksa dihentikan sementara, karena tida mungkin para pekerja melanjutkan pekerjaan selagi hujan turun, tetapi adanya hal tersebut perusahaan tetap memberikan upah pekerja seperti biasanya, karena memang turun hujan kan buka kemauan pekerja dan perusahaan juga kan, memang itu kendala dari alam sudah musimnya mba, otomatis estimasi dana untuk gaji sesuai tapi tidak bisa sesuai dengan waktu yang disediakan diawal kontrak, jadi ya kendalanya itu hampir sama mba¹¹⁶

Dari penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hambatan ketika meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dari estimasi dana yang membengkak disebabkan oleh naiknya harga

¹¹⁴ Wawancara dengan Bapak Rahmat, tanggal 18 Januari 2021

¹¹⁵ Wawancara dengan Bapa Zainal Abidin, tanggal 18 Januari 2021

¹¹⁶ Wawancara dengan Bapa teguh, tanggal 18 Januari 2021

pokok material bangunan, dan pada musim hujan yang turun ketika masih masuk waktu jam kerja, terpaksa proses pembangunan harus dihentikan, dan waktu pembangunan menjadi terbuang sia-sia, hal itu membuat pelanggan akan merasa kurang puas karena perusahaan tidak dapat mengestimasi dana dengan baik sehingga terjadi pembengkakan akibat naiknya harga bahan-bahan bangunan tersebut.

3) Kepercayaan Pelanggan

Hambatan pada kepercayaan pelanggan juga pasti ada, dan bukan berarti perusahaan di awal berdiri sudah mendapatkan rasa percaya pelanggan, bahkan kepercayaan pelanggan yang paling sulit untuk didapat oleh perusahaan, seperti yang dikemukakan oleh Bapak Zainal Abidin, sebagai berikut:

Iya kepercayaan pelanggan itu lumayan sulit didapat, karena perusahaan harus memiliki reputasi yang baik, kendalanya sebenarnya apabila kualitas dan kepuasan pelanggan baik, maka kita dapat mudah mendapatkan kepercayaan pelanggan itu¹¹⁷

Pernyataan Bapak Zainal Abidin kemudian didukung oleh penjelasan dari Bapak Rahmat:

Benar yang dikatakan oleh Bapak Abid mba, karena kan perusahaan kami kalau dapat segi legalitas negara sudah punya, surat izin usaha sudah lengkap, jadi kendalanya mungkin dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan atas kinerja perusahaan¹¹⁸

¹¹⁷ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin, tanggal 18 Januari 2021

¹¹⁸ Wawancara dengan Bapak Rahmat, tanggal 18 Januari 2021

Dari pernyataan Bapak Zainal Abidin dan Bapak Rahmat diatas, kemudian disimpulkan oleh Bapak Teguh, yakni sebagai berikut:

Pada intinya, perusahaan kami sangat mengutamakan kepercayaan dari pelanggan, untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan itu, kami harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap kinerja pada perusahaan kami, dengan begitu kita akan mudah mendapatkan kepercayaan pelanggan, apalagi surat-surat perizinan dan legalitas perusahaan ini sudah sangat lengkap, hal itu dapat mempermudah dan mendukung proses strategi kami dalam meningkatkan loyalitas konsumen mba¹¹⁹

Dari Penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hambatan dalam mendapatkan kepercayaan pelanggan itu dari kualitas pelayanan perusahaan dan rasa puas pelanggan terhadap kinerja dan totalitas perusahaan. Jadi apabila perusahaan memeberikan kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan, dan pelanggan merasa puas atas kerjasama dengan perusahaan, serta kinerja perusahaan yang baik, maka perusahaan akan mudah mendapatkan kepercayaan pelanggan.

Begitupun sebaliknya, jika hambatan pada kualitas pelayanan seperti karyawan yang tidak patuh pada aturan, dan kepuasan pelanggan seperti ada kejadian ketika material mengalami kelangkaan dan kenaikan harga, rasa puas pelanggan

¹¹⁹ Wawancara dengan Bapak rahmat, tanggal 18 Januari 2021

dapat berkurang, dan berdampak pada kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

b. Solusi yang dilakukan perusahaan CV Abdi Jaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan

1) Kualitas Pelayanan

Dalam setiap hambatan yang dihadapi tiap perusahaan, pasti ada solusi yang dilakukan perusahaan untuk dapat meminimalisir kendala serta hambatan yang dihadapi perusahaan CV Abdi Jaya. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Zainal Abidin, adalah:

Kendala yang dihadapi perusahaan kami pada kualitas pelayanan ya tadi itu terkait kinerja para buruh yang bermacam-macam, dan kendalanya dibagian tenaga pekerja yang tida bertanggung jawab, dan bermalas-malasan diproyek, hal itu mempengaruhi secara langsung kualitas suatu perusahaan kan, nah untuk itu perusahaan melakukan rekrutmen terlebih dulu, dalam menerima tenaga pekerja sebagai kuli, dan ketika proses bekerja, melaukan evaluasi dan briffing langsung dari saya pada para kuli bangunan, memberikan arahan dan bimbingan tentunya, jika selanjutnya masih tetap dan tida ada perubahan, maka akan saya beri surat peringatan, jika tetap dan belum berubah, selanjutnya tindakan terakhir adalah terpaksa memberhentikan kuli bangunan tersebut, dan mencari pengganti dengan kriteria lebih baik.¹²⁰

Dari Penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa solusi bagi kendala yang dihadapi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memperbaiki kinerja karyawan yang dulunya buruk menjadi lebih baik lagi,

¹²⁰ Wawancara dengan Bapak Zainal Abidin, tanggal 18 Januari 2021

dengan melakukan rekrutmen pekerja, melakukan evaluasi dan briefing sesudah dan sebelum proses pembangunan dimulai, selalu memberikan arahan langsung dari direktur utama perusahaan, dan selalu dibimbing.

2) Kepuasan Pelanggan

Solusi pada hambatan terkait kepuasan pelanggan adalah tujuannya untuk memperbaiki, dan meminimalisir hambatan yang dihadapi perusahaan, seperti yang dipaparkan oleh Bapak Rahmat, yakni sebagai berikut:

Hambatan pada kepuasan pelanggan yakni pada kurangnya estimasi dana ketika terjadi kenaikan harga dan kelangkaan pada bahan material pembangunan, maka solusi untuk meminimalisir kendala tersebut adalah dengan mengestimasi dana tambahan berupa dana darurat, dana darurat ini dalam perusahaan kami ditujukan untuk menutupi kekurangan ketika terjadi kenaikan harga bangunan, sehingga tidak terjadi pembengkakan dana diakhir, serta pelanggan sudah mengetahui bahwa estimasi dana juga menyediakan dana darurat tersebut, hal ini untuk meminimalisir rasa kecewa pada pelanggan.¹²¹

Dari pernyataan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan solusi untuk menghadapi kenaikan harga yang tidak sesuai dengan estimasi dana diawal kontrak, dengan mengadakan dana darurat untuk menutupi kekurangan akibat naiknya harga bahan material, sehingga seperti yang dijelaskan pelanggan diawal kontrak sudah diberikan informasi mengenai dana darurat, dan sudah menyediakan diawal kontrak, dengan ketentuan pemakaian

¹²¹ Wawancara dengan Bapak rahmat, tanggal 18 Januari 2021

dana darurat tersebut harus sesuai dengan keadaan yang memang sudah sangat mendesak, tujuannya pelanggan tidak akan merasa kecewa karena tidak akan terjadi adanya pembengkakan dana, sebab ada dana untuk kejadian darurat ketika proses pembangunan.

3) Kepercayaan Pelanggan

Dalam mendapatkan kepercayaan pelanggan, juga memiliki kendala seperti yang telah dijelaskan di atas, solusi untuk hambatan dalam mendapatkan rasa percaya pada pelanggan terhadap perusahaan CV Abdi Jaya, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Teguh adalah sebagai berikut:

Kepercayaan pelanggan itu kita awalnya harus melihat kondisi perusahaan kami, apakah layak dipercaya atau tidak, dengan memperhatikan kualitas pelayanan, dan juga perusahaan yang dapat memberikan rasa puas pada pelanggan, oleh karena itu kepercayaan pelanggan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan agar lebih baik, dan memberikan kinerja terbaik perusahaan dalam proses pembangunan, untuk mendapatkan rasa puas yang lebih dari pelanggan, sehingga rasa loyal pelanggan akan timbul dengan sendirinya¹²²

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada usaha konstruksi CV Abdi Jaya terkait dengan beberapa masalah yang dapat menghambat proses kinerja perusahaan, akan tetapi perusahaan juga memiliki solusi untuk meminimalisir adanya hambatan yang ada. Sehingga proses

¹²² Wawancara dengan Bapak teguh, tanggal 18 Januari 2021

pembangunan yang dilakukan oleh CV Abdi Jaya menjadi lancar.¹²³

Dari penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kendala untuk mendapatkan kepercayaan adalah dari kualitas pelayanan, dan rasa puas pelanggan, jika kualitas masih rendah, dan mitra-mitra yang pernah bekerja sama dengan perusahaan tidak memiliki rasa puas terhadap kinerja perusahaan, maka solusinya adalah perusahaan harus memperbaiki kualitas dalam melayani pelanggan seperti kecekatan, ketanggapan dalam berdiskusi dengan pelanggan, pemilihan material yang berkualitas, dan sangat terkendali, sehingga mengurangi kesalahan dalam proses pembangunan, dengan begoitu kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan menjadi baik dan dipercaya oleh pelanggan.

3. Analisis SWOT Strategi Pengembangan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Kontruksi CV Abdi Jaya (Studi Pada Kecamatan Sumobito, Kabupaten Jombang)

Analisis SWOT merupakan analisis yang digunakan untuk menentukan strategi yang tepat untuk diterapkan perusahaan berdasarkan keadaan publik dan pasar, dimana peluang dan ancaman digunakan untuk mengidentifikasi lingkungan eksternal perusahaan dan

¹²³ Observasi pada Usaha Kontruksi CV Abdi Jaya, tanggal 12 Januari 2021

membandingkannya dengan kekuatan dan kelemahan yang didapatkan melalui lingkungan internal dari suatu perusahaan dan dari hasil wawancara yang dilakukan diatas, sehingga ditemukan data sebagai berikut:¹²⁴

a. *Strenghts* (Kekuatan) Perusahaan CV Abdi Jaya

1. Memiliki kantor yang lengkap dengan fasilitas wifi
2. Memiliki struktur organisasi
3. Kualitas karyawan perusahaan dalam bidang kontruksi
4. Perusahaan sudah berlegalitas lengkap
5. Memiliki akta notaris
6. Karyawan yang ahli dalam bidang arsitektur dan sipil
7. Memiliki finansial dan fasilitas perusahaan yang mendukung
8. Memiliki *team work* yang sangat kompak
9. Etos kerja perusahaan yang tinggi
10. Memiliki visi dan misi yang jelas
11. Kecekatan dalam pelayanan

b. *Weakneses* (Kelemahan) Perusahaan CV Abdi Jaya

1. Kantor yang masih jadi 1 dengan rumah pemilik perusahaan
2. Pajak yang rutin dibayar
3. Kurangnya jumlah tenaga kerja dibagian proyek pembangunan
4. Termasuk jasa kontruksi masih skala kecil dan menengah
5. Rekrutmen tenaga kerja yang belum terstruktur

¹²⁴ Observasi pada Usaha Kontruksi, tanggal 18 Januari 2021

c. *Opportunities* (Peluang) Perusahaan CV Abdi Jaya

1. Pelibatan usaha jasa kontruksi Nasional terhadap perusahaan, agar dapat bersaing secara lebih luas
2. Memiliki jaringan dan relasi yang cukup luas
3. Pengalaman/ Reputasi perusahaan yang baik
4. Menerima segala permintaan klien terkait proyek pembangunan
5. Memiliki website resmi yang bisa dikunjungi setiap saat oleh pelanggan
6. Perkembangan pasar industri kontruksi yang cukup besar

d. *Threats* (Ancaman) Perusahaan CV Abdi Jaya

1. Perubahan harga material bangunan, menurunkan tingkat kualitas perusahaan
2. Kelangkaan material yang berkualitas tinggi, memaksa perusahaan untuk menggunakan bahan bangunan yang lain
3. Perusahaan yang banyak berdiri dibidang jasa kontruksi, menambah pesaing untuk menarik pelanggan
4. Penurunan harga ketika pelelangan, para kontraktor menawarkan harga yang paling rendah untuk memenangkan tender
5. Risiko politik yang tidak menentu, seperti perubahan kebijakan pemerintah, proyek ditentang oleh masyarakat, perang.
6. Keselamatan tenaga kerja ketika proses pembangunan, seperti kecelakaan, musibah di proyek yang menimpa tenaga kerja.

Tabel 4.1**Hasil Pembobotan Faktor-Faktor Internal Kekuatan**

No.	Faktor-Faktor Internal Kekuatan	Bobot
1.	Memiliki kantor lengkap dengan wifi	0,15
2.	Struktur organisasi sudah ada	0,10
3.	Kualitas karyawan perusahaan dibidang kontruksi	0,15
4.	Perusahaan sudah berlegalitas lengkap	0,20
5.	Memiliki akta notaris	0,20
6.	Karyawan ahli dibidang arsitektur dan sipil	0,10
7.	Memiliki finansial dan fasilitas perusahaan yang mendukung	0,15
8.	Memiliki team work yang kompak	0,15
9.	Etos kerja perusahaan yang tinggi	0,20
10.	Memiliki visi dan misi yang jelas	0,15
11.	Kecekatan dalam pelayanan	0,20

Sumber: Data Diolah 2021

Tabel 4.1 data yang didapatkan menunjukkan, bahwa dari faktor internal kekuatan, dalam penerapan strategi pengembangan usaha kontruksi CV Abdi Jaya memiliki bobot dengan nilai paling tinggi yaitu 0,20 pada faktor kekuatan, dimana CV Abdi Jaya sudah memiliki legalitas lengkap, kecekatan dalam pelayanan, etos kerja perusahaan yang baik untuk menarik pelanggan agar berkenan kerja sama dengan perusahaan CV Abdi jaya.

Tabel 4.2**Hasil Pembobotan Faktor-Faktor Internal Kelemahan**

No.	Faktor-faktor Internal Kelemahan	Bobot
1.	Kantor masih jadi 1 dengan rumah pemilik perusahaan	0,05
2.	Pajak yang harus rutin dibayar	0,05
3.	Kurangnya jumlah tenaga kerja dibagian proyek pembangunan	0,10
4.	Termasuk jasa kontruksi masih tergolong skala kecil	0,10
5.	Rekrutmen tenaga kerja yang belum terstruktur	0,10

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 4.2 data yang didapatkan menunjukkan, bahwa dari faktor internal kelemahan, dalam penerapan strategi pengembangan usaha konstruksi CV Abdi Jaya memiliki bobot dengan nilai paling tinggi yaitu 0,10 pada faktor kelemahan, dimana CV Abdi Jaya harus membayar pajak setiap tahunnya, dan memiliki kantor yang masih jadi 1 dengan rumah pemilik perusahaan.

Tabel 4.3

Hasil Pembobotan Faktor-Faktor Eksternal Peluang

No.	Faktor-Faktor Eksternal Peluang	Bobot
1.	Pelibatan usaha jasa konstruksi Nasional terhadap perusahaan, agar dapat bersaing secara lebih luas	0,15
2.	Memiliki jaringan dan relasi yang luas	0,20
3.	Pengalaman dan reputasi perusahaan yang baik	0,15
4.	Menerima segala permintaan pelanggan terkait proyek	0,15
5.	Memiliki website resmi yang bisa dikunjungi setiap saat	0,20
6.	Perkembangan pasar industri jasa konstruksi yang cukup besar	0,15

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 4.3 data yang didapatkan menunjukkan, bahwa dari faktor eksternal, dalam penerapan strategi pengembangan usaha konstruksi CV Abdi Jaya memiliki bobot dengan nilai paling tinggi yaitu 0,20 pada faktor peluang, dimana CV Abdi Jaya sudah memiliki banyak jaringan dan relasi dengan orang banyak dan sudah mendapatkan pengalaman bekerja sama dengan berbagai mitra di beberapa daerah, serta CV Abdi Jaya memiliki website resmi untuk bisa dikunjungi setiap saat.

Tabel 4.4**Hasil Pembobotan Faktor-Faktor Eksternal Ancaman**

No	Faktor-Faktor Eksternal Ancaman	Bobot
1.	Perubahan harga material bangunan	0,10
2.	Kelangkaan bahan bangunan yang berkualitas baik	0,10
3.	Perusahaan yang banyak berdiri dibidang jasa kontruksi	0,05
4.	Penurunan harga ketika pelelangan	0,05
5.	Resiko politik yang tidak menentu	0,05
6.	Keselamatan tenaga kerja	0,10

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 4.4 data yang didapatkan menunjukkan, bahwa dari faktor eksternal, dalam penerapan strategi pengembangan usaha kontruksi CV Abdi Jaya memiliki bobot dengan nilai paling tinggi yaitu 0,10 pada faktor ancaman, dimana CV Abdi Jaya mengalami kesulitan ketika terjadi kenaikan harga material, dan kelangkaan bahan bangunan, serta ancaman dan risiko bagi pekerja diproyek pembangunan.

Tabel 4.5**Hasil pemberian Perangkat Terhadap Kekuatan**

No.	Faktor-Faktor Analisis SWOT	Rating
1.	Memiliki kantor lengkap dengan wifi	3
2.	Struktur organisasi sudah ada	2
3.	Kualitas karyawan perusahaan dibidang kontruksi	3
4.	Perusahaan sudah berlegalitas lengkap	4
5.	Memiliki akta notaris	4
6.	Karyawan ahli dibidang arsitektur dan sipil	2
7.	Memiliki finansial dan fasilitas perusahaan yang mendukung	3
8.	Memiliki team work yang kompak	3
9.	Etos kerja perusahaan yang tinggi	4
10.	Memiliki visi dan misi yang jelas	3
11.	Kecekatan dalam pelayanan	4

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 4.5 data yang didapatkan menunjukkan, bahwa dari faktor internal, dalam penerapan strategi pengembangan usaha konstruksi CV Abdi Jaya memiliki rating dengan nilai paling tinggi 4 pada faktor kekuatan, dimana CV Abdi Jaya sudah memiliki legalitas lengkap, kecekatan dalam pelayanan, etos kerja perusahaan yang baik untuk menarik pelanggan agar berkenan kerja sama dengan perusahaan CV Abdi jaya.

Tabel 4.6

Hasil Pemberian Perangkat Terhadap Kelemahan

No	Faktor-faktor Internal Kelemahan	Rating
1.	Kantor masih jadi 1 dengan rumah pemiliki perusahaan	1
2.	Pajak yang harus rutin dibayar	1
3.	Kurangnya jumlah tenaga kerja dibagian proyek pembangunan	2
4.	Termasuk jasa konstruksi masih dalam skala kecil	2
5.	Rekrutmen tenaga kerja yang belum terstruktur	2

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 4.6 data yang didapatkan menunjukkan, bahwa dari faktor internal kelemahan, dalam penerapan strategi pengembangan usaha konstruksi CV Abdi Jaya memiliki rating dengan nilai paling tinggi yaitu 2 pada faktor kelemahan, dimana CV Abdi Jaya harus membayar pajak setiap tahunnya, dan memiliki kantor yang masih jadi 1 dengan rumah pemiliki perusahaan.

Tabel 4.7**Hasil Pemberian Peringkat Terhadap Peluang**

No.	Faktor-Faktor Eksternal Peluang	Rating
1.	Pelibatan jasa usaha konstruksi Nasional terhadap perusahaan, agar dapat bersaing secara lebih luas	3
2.	Memiliki jaringan dan relasi yang luas	4
3.	Pengalaman dan reputasi perusahaan yang baik	3
4.	Menerima segala permintaan pelanggan terkait proyek	3
5.	Memiliki website resmi yang bisa dikunjungi setiap saat	4
6.	Perkembangan pasar industri jasa konstruksi cukup besar	3

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 4.7 data yang didapatkan menunjukkan, bahwa dari faktor eksternal, dalam penerapan strategi pengembangan usaha konstruksi CV Abdi Jaya memiliki bobot dengan nilai paling tinggi yaitu 4 pada faktor peluang, dimana CV Abdi Jaya sudah memiliki banyak jaringan dan relasi dengan orang banyak dan sudah mendapatkan pengalaman bekerja sama dengan berbagai mitra di beberapa daerah, serta CV Abdi Jaya memiliki website resmi untuk bisa dikunjungi setiap saat.

Tabel 4.8**Hasil Pemberian Peringkat Terhadap Ancaman**

No	Faktor-Faktor Eksternal Ancaman	Rating
1.	Perubahan harga material bangunan	2
2.	Kelangkaan bahan bangunan yang berkualitas baik	2
3.	Perusahaan yang banyak berdiri dibidang jasa konstruksi	1
4.	Penurunan harga ketika pelelangan	1
5.	Kondisi politik yang tidak menentu	1
6.	Keselamatan tenaga kerja	2

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 4.8 data yang didapatkan menunjukkan, bahwa dari faktor eksternal, dalam penerapan strategi pengembangan usaha konstruksi CV Abdi Jaya memiliki bobot dengan nilai paling tinggi yaitu 1 pada faktor ancaman, dimana CV Abdi Jaya mengalami kesulitan ketika terjadi kenaikan harga material, dan kelangkaan bahan bangunan, serta ancaman dan risiko bagi pekerja diproyek pembangunan.

1. Analisis Faktor Internal dan Eksternal

Faktor internal dimasukkan ke dalam matrik yang disebut IFAS (Internal Factor Analysis Summary). Sedangkan faktor eksternal dimasukkan ke dalam matrik dapat disebut EFAS (Eksternal Factor Analysis Summary).¹²⁵

Tabel 4.9

Matriks IFAS

Fator-Fator Strategi Internal	Bobot	Rating	Bobot X Rating
a. Kekuatan			
1. Memiliki kantor yang lengkap dengan fasilitas wifi	0,15	3	0,45
2. Struktur organisasi sudah ada	0,10	2	0,2
3. Kualitas karyawan perusahaan dalam bidang konstruksi	0,15	3	0,45
4. Perusahaan sudah berlegalitas lengkap	0,20	4	0,8
5. Memiliki akta notaris	0,20	4	0,8
6. Karyawan yang ahli dalam bidang arsitektur dan sipil	0,10	2	0,2
7. Memiliki finansial dan fasilitas perusahaan yang mendukung	0,15	3	0,45

¹²⁵ Isniatul Masruroh, *Strategi Pengembangan Sentra Industri Kecil Batik Lwang Wentar Melalui Pendekatan Analisis Strengths, Weakness, Opportunities, Threats (SWOT) Di Desa Sawentar Kabupaten Blitar*, (Tulungagung: Skripsi tidak diterbitkan, 2020), hal. 27

8. Memiliki <i>team work</i> yang sangat kompak	0,15	3	0,45
9. Etos kerja perusahaan yang tinggi	0,20	4	0,8
10. Memiliki visi dan misi yang jelas	0,15	3	0,45
11. Kecekatan dalam pelayanan	0,20	4	0,8
Subtotal	1,76	32	5,05
Kelemahan			
1. Kantor yang masih jadi 1 dengan rumah pemilik perusahaan	0,05	1	0,05
2. Pajak yang rutin dibayar	0,05	1	0,05
3. Kurangnya jumlah tenaga kerja dibagian proyek pembangunan	0,10	2	0,2
4. Termasuk jasa kontruksi masih dalam skala kecil	0,10	2	0,2
5. Rekrutmen tenaga kerja yang belum terstruktur	0,10	2	0,2
Subtotal	0,4	8	0,7
Total IFAS	2,16	40	5,75

Sumber: Data diolah, 2021

Data dari tabel 4.9 dapat diketahui bahwa variabel internal kekuatan (strength) memiliki skor total 5,05 dan skor total kelemahan (weaknesses) 0,7, sehingga total skor variabel internal 5,75

Tabel 4.10

Matriks EFAS

Fator-Fator Strategi Eksternal	Bobot	Rating	Bobot X Rating
Peluang			
1. Pelibatan usaha jasa kontruksi Nasional terhadap perusahaan, agar dapat bersaing secara lebih luas	0,15	3	0,45
2. Memiliki jaringan dan relasi yang cukup luas	0,20	4	0,8
3. Pengalaman/ Reputasi perusahaan yang baik	0,15	3	0,45
4. Menerima segala permintaan klien terkait proyek pembangunan	0,15	3	0,45
5. Memiliki website resmi yang bisa dikunjungi setiap saat oleh pelanggan	0,20	4	0,8

6. Perkembangan pasar industri jasa konstruksi yang cukup besar	0,15	3	0,45
Subtotal	1	20	3,4
Ancaman			
1. Perubahan harga material bangunan, menurunkan tingkat kualitas perusahaan	0,10	2	0,2
2. Kelangkaan material yang berkualitas tinggi, memaksa perusahaan untuk menggunakan bahan bangunan yang lain	0,10	2	0,2
3. Perusahaan yang banyak berdiri dibidang jasa konstruksi, menambah pesaing untuk menarik pelanggan	0,05	1	0,05
4. Penurunan harga ketika pelelangan, para kontraktor menawarkan harga yang paling rendah untuk memenangkan tender	0,05	1	0,05
5. Kondisi politik yang tidak mendukung,	0,05	1	0,05
6. Keselamatan tenaga kerja ketika proses pembangunan, kecelakaan, musibah di proyek yang menimpa tenaga kerja	0,10	2	0,2
Subtotal	0,45	9	0,75
Total EFAS	1,45	29	4,15

Sumber: Data diolah, 2021

Data dari tabel 4.9 dapat diketahui variabel eksternal peluang (opportunities) memiliki skor total total 3,4 dan ancaman (threats) memiliki skor total 0,75 sehingga total skor variabel eksternal adalah 4,15. Kesimpulan dari kedua matrik IFAS dan EFAS diatas dapat diketahui sebagai berikut :

$$\text{Strategi SO} = 5,05 + 3,4 = 8,45$$

$$\text{Strategi ST} = 5,05 + 0,7 = 5,75$$

$$\text{Strategi WO} = 0,7 + 3,4 = 4,1$$

$$\text{Strategi WT} = 0,7 + 0,75 = 1,45$$

Langkah yang kedua setelah pembuatan matrik IFAS dan EFAS, peneliti akan membuat matrik SWOT.

Tabel 4.11

Matrik SWOT CV Abdi Jaya

<p>IFAS</p>	<p>Kekuatan (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kantor yang lengkap dengan fasilitas wifi 2. Memiliki struktur organisasi 3. Kualitas karyawan perusahaan dalam bidang kontruksi 4. Perusahaan sudah berlegalitas lengkap 5. Memiliki akta notaris 6. Karyawan yang ahli dalam bidang arsitektur dan sipil 7. Memiliki finansial dan fasilitas perusahaan yang mendukung 8. Memiliki <i>team work</i> yang sangat kompak 9. Etos kerja perusahaan yang tinggi 10. Memiliki visi dan misi yang jelas 11. Kecekatan dalam pelayanan 	<p>Kelemahan (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor yang masih jadi 1 dengan rumah pemilik perusahaan 2. Pajak yang rutin dibayar 3. Kurangnya jumlah tenaga kerja dibagian proyek pembangunan 4. Termasuk jasa kontruksi masih dalam lingkup kecil 5. Rekrutmen tenaga kerja yang belum terstruktur
<p>EFAS</p> <p>Peluang (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelibatan usaha jasa kontruksi Nasional terhadap perusahaan, agar dapat bersaing secara lebih luas 2. Memiliki jaringan dan relasi yang cukup luas 3. Pengalaman/ Reputasi perusahaan yang baik 	<p>Strategi SO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima kerja sama dengan usaha kontruksi nasional untuk dapat bersaing lebih luas, dan mendapatkan proyek lebih besar serta keuntungan meningkat 2. Perusahaan melakukan pengenalan perusahaan atau promosi dengan cara 	<p>Staretgi WO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki jaringan dan relasi cukup banya untuk menambah tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan 2. Menyediakan website resmi yang berisi

<p>4. Menerima segala permintaan klien terkait proyek pembangunan</p> <p>5. Memiliki website resmi yang bisa dikunjungi setiap saat oleh pelanggan</p> <p>6. Perkembangan pasar industri konstruksi yang cukup besar</p>	<p>menjemput bola, dan memberikan informasi di website resmi perusahaan dengan membagi tim sesuai tugas dan kewajiban</p> <p>3. Meningkatkan kualitas SDM perusahaan, untuk memperbaiki dan menciptakan reputasi baik terhadap perusahaan</p> <p>4. Memiliki semangat dalam bergabung dan diskusi dengan teman seprofesi untuk menambah wawasan dan relasi lebih erat</p> <p>5. Memberikan arahan dan motivasi pada tenaga kerja dalam menerima tender untuk meningkatkan kualitas SDM dan perusahaan</p>	<p>informasi tentang perkembangan baik perusahaan</p> <p>3. Perusahaan membayar pajak karena perusahaan sudah memiliki surat izin usaha untuk berdagang dan bersaing secara lebih luas walaupun masih dalam lingkup skala kecil</p> <p>4. Pertumbuhan pasar dibidang konstruksi dapat menjadi sarana untuk mengadakan rekrutmen tenaga kerja</p>
<p>Ancaman</p> <p>1. Perubahan harga material bangunan, menurunkan tingkat kualitas perusahaan</p> <p>2. Kelangkaan material yang berkualitas tinggi, memaksa perusahaan untuk menggunakan bahan bangunan yang lain</p> <p>3. Perusahaan yang banyak berdiri dibidang jasa konstruksi, menambah pesaing untuk menarik pelanggan</p> <p>4. Penurunan harga ketika pelelangan, para kontraktor menawarkan harga yang paling rendah untuk memenangkan tender</p> <p>5. Kondisi politik yang tidak mendukung,</p> <p>6. Keselamatan tenaga kerja ketika proses</p>	<p>Strategi ST</p> <p>1. Memiliki kualitas tenaga kerja yang ahli dibidang konstruksi untuk menentukan dan mengatur estimasi dana dan dapat meminimalisir kerugian jika terjadi kenaikan harga pada bahan bangunan</p> <p>2. Pembagian tim kerja yang ahli dibidang sipil dan konstruksi untuk menentukan bahan bangunan jika bahan yang biasanya digunakan dan berkualitas baik terjadi kelangkaan</p> <p>3. Kecepatan dan tanggung jawab perusahaan dalam mengerjakan proyek pembangunan sebagai kekuatan bersaing dalam pasar jasa konstruksi</p> <p>4. Keahlian yang dimiliki karyawan perusahaan untuk meminimalisir risiko baik dari kesalahan maupun keselamatan tenaga kerja</p>	<p>Strategi WT</p> <p>1. Meningkatkan SDM perusahaan baik dibidang konstruksi maupun teknik sipil, agar dapat mengatur dengan baik dan meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan</p> <p>2. Melakukan rekrutmen tenaga kerja yang baik, tanggung jawab, memiliki etos kerja yang tinggi agar nantinya dapat meminimalisir kesalahan dan risiko dalam bekerja diproyek pembangunan</p>

pembangunan, kecelakaan, musibah di proyek yang menimpa tenaga kerja.		
--	--	--

Sumber: Data diolah, 2021

Data dari tabel 4.10 dapat diketahui berbagai macam strategi yang dihasilkan mulai dari strategi SO, WO, ST, dan WT. Penciptaan strategi dilakukan dengan penggabungan antara faktor-faktor IFAS dan EFAS. Tabel IFAS dan EFAS yang telah digambarkan dapat menunjukkan posisi Usaha Kontruksi CV Abdi Jaya, sebagai berikut :

Tabel 4.12

Posisi Usaha Kontruksi CV Abdi Jaya

IFAS		EFAS	
Kekuatan	5,05	Peluang	3,4
Kelemahan	(0,7)	Ancaman	(0,75)
Hasil	4,35	Hasil	2,65

Sumber: Data diolah, 2021

Data dari tabel 4.11 dapat diketahui bahwa posisi CV Abdi Jaya memiliki skor IFAS dengan hasil 4,35 sedangkan skor EFAS sebesar 2,65. Skor ini selanjutnya digunakan untuk melihat posisi CV Abdi Jaya melalui diagram analisis SWOT sebagai berikut :

Diagram 4.1

Diagram Analisis SWOT CV Abdi Jaya

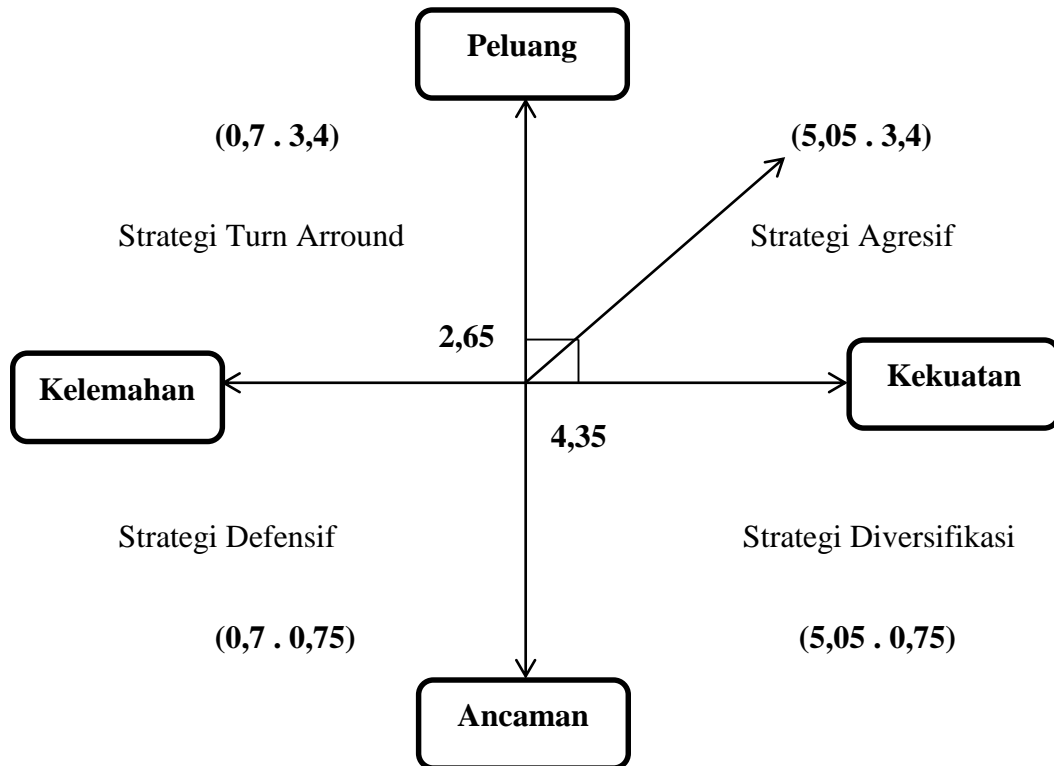


Diagram 4.1 diketahui bahwa posisi Perusahaan Jasa Kontruksi CV Abdi jaya berada pada kuadran I dengan menerapkan strategi agresif. Perusahaan dimana terleta pada kuadran I memiliki kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang dapat diterapkan dalam kondisi kuadran I adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif bagi perusahaan (*grownth oriented strategy*).