

**ANALISIS MANAJEMEN STRATEGI DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN
KEPEGAWAIAN DI UNIVERSITAS
IBN KHALDUN BOGOR**

***STRATEGIC MANAGEMENT ANALYSIS IN
IMPROVING SERVICE SATISFACTION IN
IBN KHALDUN UNIVERSITY BOGOR***

Oleh

FAJRI RESTU AMALIA

6120102100875

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**ANALISIS MANAJEMEN STRATEGI DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN
KEPEGAWAIAN DI UNIVERSITAS
IBN KHALDUN BOGOR**

***STRATEGIC MANAGEMENT ANALYSIS IN
IMPROVING SERVICE SATISFACTION IN
IBN KHALDUN UNIVERSITY BOGOR***

Oleh

**FAJRI RESTU AMALIA
61201021008785**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 08 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Sandi Noorzaman, S.Si, M.M
NIDN/NUPTK: 0401128064

Drs. Henky Hendrawan, MM.,Msi
NIDN/NUPTK: 7047873644130093

Mengetahui,

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS
NIDN/NUPTK: 2017065701

**ANALISIS MANAJEMEN STRATEGI DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN
KEPEGAWAIAN DI UNIVERSITAS
IBN KHALDUN BOGOR**

***STRATEGIC MANAGEMENT ANALYSIS IN
IMPROVING SERVICE SATISFACTION IN
IBN KHALDUN UNIVERSITY BOGOR***

Oleh

**FAJRI RESTU AMALIA
61201021008785**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 08 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM
NIDN/ NUPTK: 01310174804

Herman Susilo, S.E., MM
NIDN/NUPTK: 0401128604

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., Msi
NIDN/NUPTK: 0416076506

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fajri Restu Amalia

NIM : 61201021008785

Judul Skripsi : Analisis Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan
Kepuasan Pelayanan Kepegawaian di Universitas Ibn
Khaldun Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiarisme sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila kemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 8 Juli 2025

Fajri Restu Amalia

Nama : Fajri Restu Amalia

NIM : 61201021008785

Judul Skripsi : Analisis Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Kepegawaian di Universitas Ibn Khaldun Bogor

Abstrak

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan kepegawaian di Universitas Ibn Khaldun (UIKA) Bogor dituntut untuk beradaptasi guna menunjang efisiensi dan efektivitas kerja. Masalah seperti kurangnya integrasi sistem informasi serta minimnya pelatihan SDM menjadi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelayanan kepegawaian. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis strategis melalui Matriks IFE, EFE, IE, SWOT dan QSPM. Hasil penelitian menunjukkan nilai total pada Matriks IFE sebesar 2,24 dan Matriks EFE sebesar 3,22, yang menempatkan UIKA pada sel II dalam Matriks IE. Strategi prioritas yang dihasilkan adalah: pengembangan teknologi, pengembangan produk, pengelolaan hubungan pelanggan, integrasi ke depan, dan pengembangan pasar.

Kata Kunci : Ibn Khaldun University Bogor, Internal Factor Evaluation (IFE), External Factor Evaluation (EFE), Internal-External Matrix, SWOT Analysis, and Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM).

Abstract

With the advancement of information technology, personnel services at Ibn Khaldun University (UIKA) Bogor are required to adapt in order to improve work efficiency and effectiveness. Issues such as lack of system integration and limited staff training hinder service quality. This study aims to analyze strategic management in improving employee service satisfaction. The method used is descriptive qualitative with a strategic analysis approach using IFE, EFE, IE, SWOT, and QSPM matrices. The results show that the total score on the IFE Matrix is 2.24 and the EFE Matrix is 3.22, placing UIKA in cell II of the IE Matrix. The priority strategies identified are: technology development, product development, customer relationship management, forward integration, and market development.

Keywords : Ibn Khaldun University Bogor, Internal Factor Evaluation (IFE), External Factor Evaluation (EFE), Internal-External Matrix, SWOT Analysis, and Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karna berkat rahmat, taufik dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan kelak.

Proposal penelitian yang berjudul Analisis Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Kepegawaian Di Universitas Ibn Khaldun Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena tentang strategi manajemen peningkatan kepuasan pelayanan di perguruan tinggi tersebut kurang relevansi dengan kurikulum dan sumber daya yang dimiliki. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan di perguruan tinggi tersebut.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapa Mildi Rifa'i, S.E, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik dan penuh dedikasi.
2. Bapak Prof. Drs. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Sandi Noorzaman, S.SI, MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing penulis dari awal hingga proposal penelitian ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya

jurusan manajemen yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa berada ditahap ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani dengan sepuh hati dan kesabaran.
7. Rekan-rekan mahasiswa Angkatan 2021 yang telah berjuang bersama-sama melewati suka dan duka selama masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
8. Penghargaan dan cinta terbesar penulis tunjukan kepada Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan cinta & kasih, mengasuh, mendidik, mendukung, memberikan motivasi, selalu mendoakan dan memberi nasehat tiada hentinya dalam mencapai cita-cita penulis sehingga jadi alasan agar penulis tidak menyerah dan mampu menyelesaikan perkuliahan ini tepat pada waktunya. Semoga Allah selalu membersamai kami.
9. Kepada yang terkasih, Muhammad Aatif Syaban, S.Ikom yang telah memberikan dukungan baik moril & materil kepada penulis.
10. Kepada teman-teman seperjuangan saya Siti Syaharifanny, Aldi Fachrizal, Azizul Hakim & Syahrul Maulana yang selalu mendukung penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
11. Kepada rekan-rekan PT. SMART TBK atas dukungan dan selalu memberikan semangat yang tiada hentinya kepada penulis.
12. Kepada tenaga pendidik dan jajaran Di Universitas Ibn Khaldun Bogor khususnya bagian kepegawaian yang telah mendukung dan memberikan ruang kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.

Depok, 8 Juli 2025

Fajri Restu Amalia

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	xii
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Maksud Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Manajemen Strategi	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Tahapan Manajemen Strategi	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Manfaat Manajemen Strategi	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Peran Teknologi Dalam Kepegawaian	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Mutu	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Matriks IFE, EFE & IE	Error! Bookmark not defined.

2.1.8	Analisis SWOT	Error! Bookmark not defined.
2.1.9	Matriks Perencanaan Strategi Kualitatif ..	Error! Bookmark not defined.
2.2	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Desain dan Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Responden.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Analisis Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN...		Error! Bookmark not defined.
4.1	Profil Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal..	Error! Bookmark not defined.
4.5	Matriks Faktor Internal & Eksternal	Error! Bookmark not defined.
4.5	Matriks IE	Error! Bookmark not defined.
4.6	Analisis Matrik SWOT	Error! Bookmark not defined.
4.8	Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.8.1	Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.8.2	Interpestasi Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN & SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa, Dosen, Alumni & Tendik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Matriks Faktor Strategi Internal (IFE)...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Matriks Faktor Strategi Eksternal.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Matriks SWOT	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Matrik Faktor Internal (IFE)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Matrik Faktor Eksternal (EFE)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Matriks IE	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Matriks SWOT.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Matriks QSP.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Matriks IE (Eksternal & Internal)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Kerangka Kerja Analisis Formula Strategis	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Organisasi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Hasil Wawancara	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Pengisian kuisisioner identifikasi faktor internal dan eksternal.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Kuisisioner Kedua Penentuan Rating....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Penentuan Bobot	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Penentuan Prioritas Strategi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Hasil Identifikasi Internal - Eksternal	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8. Kartu Bimbingan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9. Hasil Cek Plagiarisme	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup.....	Error! Bookmark not defined.

