

**PENERAPAN SWOT SEBAGAI DASAR STRATEGI PEMASARAN
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN PROVIDER (STUDI DI
PT.TELKOMSEL AUTHORIZED PARTNER CABANG BREBES)**



TUGAS AKHIR

OLEH:

ROSNAWATI FITRI ANGGRAENI

NIM 23034004

PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI

POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul :

PENERAPAN SWOT SEBAGAI DASAR STRATEGI PEMASARAN DALAM
MENGHADAPI PERSAINGAN PROVIDER (STUDI DI PT. TELKOMSEL AUTHORIZED
PARTNER CABANG BREBES)

Oleh mahasiswa :

Nama : Rosnawati Fitri Anggraeni

NIM : 23034004

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan baik dan cermat. Oleh karena itu pembimbing
menyetujui mahasiswa tersebut menempuh ujian tugas akhir

Pembimbing I,



Bahri Kamal, SE, MM.

NIPY. 05.015.218

Tegal, 23 Juli 2025

Pembimbing II,



Aryanto, SE, M.Ak.

NIPY. 11.011.098

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul :

PENERAPAN SWOT SEBAGAI DASAR STRATEGI PEMASARAN DALAM
MENGHADAPI PERSAINGAN PROVIDER (STUDI DI PT.TELKOMSEL AUTHORIZED
PARTNER CABANG BREBES)

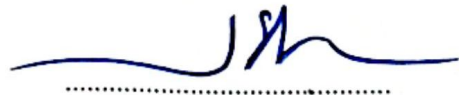
Oleh :

Nama : Rosnawati Fitri Anggraeni
NIM : 23034004
Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Diploma III

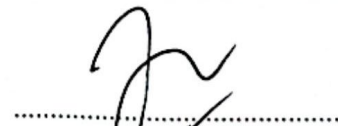
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Tegal, 28 Juli 2025

1. Asrofi Langgeng NS., S.pd, M.Si, Ak, BKP
Ketua Penguji



2. Arifia Yasmin, SE, M.Si, Ak, CA
Anggota Penguji I



3. Aryanto, SE, M.Ak., CPAT
Anggota Penguji II



Mengetahui
Ketua Program Studi,

Krisdiyawati, SE, M.AK., Ak
NIPY. 10.005.014

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul "PENERAPAN SWOT SEBAGAI DASAR STRATEGI PEMASARAN DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN PROVIDER (STUDI DI PT. TELKOMSEL AUTHORIZED PARTNER CABANG BREBES)", beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis sayaini.

Tegal, 28 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,


RC 67089AMX10589287
NIM 23034004

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : ROSNAWATI FITRI ANGGRAENI

NIM : 23034004

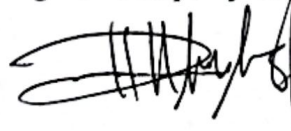
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non- Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang **PENERAPAN SWOT SEBAGAI DASAR STRATEGI PEMASARAN DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN PROVIDER (STUDI DI PT. TELKOMSEL AUTHORIZED PARTNER CABANG BREBES)**

Dengan Hak Bebas Royalti non eksklusif ini Program Studi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan /mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta. Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Tegal, 28 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



ROSNAWATI FITRI ANGGRAENI
NIM 23034004

HALAMAN MOTTO

“Setiap tetes keringat orangtuaku adalah ribuan langkahku untuk terus maju”

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupan nya “

(Q.S AL-Baqarah: 286)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

1. Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak dan ibu tercinta atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak ternilai selama ini. Tanpa restu dan semangat dari kalian, saya tidak akan mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Saya juga menyampaikan terimakasih kepada Teman-teman seperjuangan kelas RPL Mas Arman, Bu Dewi dan Mbak Leny, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Terimakasih atas kebersamaan, bantuan, semangat, serta tawa dan selalu mendengar curahan hati saya semasa proses pembuatan Tugas Akhir ini.
3. Saya ingin menyampaikan terimakasih juga kepada teman-teman kantor yang selalu memeberikan semangat, pengertian, bahkan sering membantu saat saya harus membagi waktu antara pekerjaan dan kuliah. Terimakasih sudah menajdi bagian dari proses ini.
4. Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak Bahri Kamal, SE, MM. Selaku dosen pembimbing 1 dan bapak Aryanto, SE, M.AK. selaku dosen pembimbing II, yang telah sabar membimbing, serta memberi masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan tugas akhir ini. Bimbingan dan dedikasi yang bapak berikan menjadi bagian penting dalam proses keberhasilan saya menyelesaikan tugs akhir ini.
5. Tak lupa, saya juga ingin mengucapkan kepada diri saya sendiri. Terimakasih telah bertahan, tetap berjuang dan tidak menyerah meski banyak rintangan yang harus dilalui. Terimakasih telah percaya bahwa setiap proses, sekecil apa pun akan membawa hasil.

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Strategi Pemasaran Telkomsel Berbasis SWOT dalam menghadapi persaingan provider di PT. TAP Cabang Brebes.

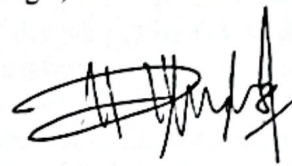
Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Kota Tegal.
2. Ibu Krisdiyawati, SE.,M.AK.,Ak. selaku Ka. Prodi DIII Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
3. Bapak Bahri Kamal, SE, MM.. sebagai Dosen Pembimbing I yang senantiasa telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Aryanto, SE., M.Ak., Dosen Pembimbing II saya yang sudah sangat sabar membimbing serta memberikan arahan dengan baik dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Dinas Koperasi, UMKM dan Perdagangan Kabupaten Brebes yang telah membantu dalam mempertemukan antara peneliti dengan para UMKM di Brebes.
6. Seluruh UMKM di kecamatan Brebes yang telah membantu menjadi responden dalam pengisian kuisioner untuk menjadi objek penelitian.
7. Teman-teman baik di kampus maupun di tempat kerja, yang telah memberikan dorongan dan semangat serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, turut membantu selesainya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan disana-sini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada. Akhirnya, penulis sangat berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca.

Tegal, 28 Juli 2025



ROSNAWATI FITRI ANGGRAENI

NIM 23034004

ABSTRAK

Rosnawati Fitri Anggraeni, 2025. Penerapan SWOT sebagai Dasar Strategi Pemasaran Telkomsel dalam Menghadapi Persaingan Provider (Studi di PT. Telkomsel Authorized Partner Cabang Brebes). Program Studi Diploma III Akuntansi, Politeknik Harapan Bersama. Pembimbing I: Bahri Kamal.; Pembimbing II: Aryanto.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan strategi pemasaran Telkomsel melalui PT Telkomsel Authorized Partner (TAP) Cabang Brebes dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri telekomunikasi. Permasalahan utama muncul akibat semakin banyaknya kompetitor yang menawarkan harga lebih murah dan promosi agresif, sehingga berpotensi mengurangi pangsa pasar Telkomsel. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT TAP Cabang Brebes memiliki kekuatan utama berupa jaringan luas, loyalitas pelanggan, dan strategi pemasaran yang efektif. Namun, terdapat kelemahan pada harga produk yang relatif tinggi, keterbatasan inovasi digital, dan dukungan teknologi informasi yang belum optimal. Dari sisi eksternal, peluang yang tersedia antara lain meningkatnya kebutuhan layanan digital dan potensi kerja sama lokal, sedangkan ancaman berasal dari persaingan ketat dengan provider lain, regulasi pemerintah, serta perkembangan teknologi pesaing yang lebih inovatif. Berdasarkan hasil analisis SWOT dan Matriks IE, strategi yang paling tepat diterapkan adalah strategi agresif (growth strategy) dengan memanfaatkan kekuatan internal untuk merebut peluang pasar. Strategi ini meliputi penguatan promosi digital, peningkatan kualitas layanan pelanggan, pengembangan produk bundling, serta optimalisasi jaringan distribusi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT TAP Cabang Brebes dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif dan berkelanjutan, sekaligus menjadi referensi akademis bagi penelitian selanjutnya.

Kata Kunci: SWOT, Strategi Pemasaran, Telkomsel, PT TAP

ABSTRACT

Anggraeni, Rosnawati Fitri. 2025. *Implementation of SWOT as the Basis for Telkomsel's Marketing Strategy in Facing Competition Among Providers (A Case Study at PT Telkomsel Authorized Partner Brebes Branch).* Associate Degree in Accounting, Politeknik Harapan Bersama. Advisor : Bahri Kamal. ; Co-Advisor : Aryanto.

This study aims to analyze the implementation of Telkomsel's marketing strategy through PT Telkomsel Authorized Partner (TAP) Brebes Branch in facing increasingly intense competition in the telecommunications industry. The main issue arises due to the growing number of competitors offering lower prices and aggressive promotions, which potentially reduces Telkomsel's market share. The research employs a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using SWOT analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats) to identify both internal and external factors affecting the company. The results indicate that PT TAP Brebes Branch has significant strengths, including an extensive network, strong customer loyalty, and effective marketing strategies. However, weaknesses are found in relatively high product prices, limited digital innovation, and suboptimal utilization of information technology. Externally, opportunities arise from the increasing demand for digital services and potential local partnerships, while threats come from intense competition among providers, government regulations, and more innovative competitors' technologies. Based on the SWOT analysis and IE Matrix, the most appropriate strategy is an aggressive growth strategy, which leverages internal strengths to capture market opportunities. This strategy includes enhancing digital promotion, improving customer service quality, developing bundled products, and optimizing distribution networks. This study is expected to provide practical insights for PT TAP Brebes Branch in formulating more effective and sustainable marketing strategies, as well as serving as an academic reference for future research.

Keywords: SWOT, Marketing Strategy, Telkomsel, PT TAP

DAFTAR ISI

HALAMAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Kerangka Berpikir.....	5
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9

2.1 Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Bauran Pemasaran	11
2.2 Strategi Pemasaran	12
2.2.1 Pengertian Strategi Pemasaran	12
2.2.2 Analisa Persaingan	13
2.2.3 Analisis Lingkungan Perusahaan	15
2.2.4 Lingkungan Internal	15
2.2.5 Lingkungan Eksternal	18
2.3 Analisa SWOT	20
2.3.1 Pengertian Analisa SWOT	20
2.3.2 Faktor Analisa SWOT	20
2.4 Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Lokasi Penelitian	31
3.2 Waktu Penelitian	31
3.3 Jenis Data	31
3.4 Sumber Data	31
3.5 Metode Pengumpulan Data	32
3.6 Metode Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum PT. TAP Cabang Brebes	36
4.2. Hasil Penelitian	38
4.2.1 Aktivitas pemasaran pada PT. TAP Cabang Brebes	38
4.2.2 Analisis faktor Internal Perusahaan (IFAS)	41

4.2.3	Analisis Faktor eksternal perusahaan (EFAS).....	42
4.2.4	Matriks Internal Eksternal.....	47
4.2.5	Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
5.1.	Kesimpulan.....	52
5.2.	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....		54
LAMPIRAN.....		56

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Matrix Analisis SWOT	25
Tabel 2 2 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 4 1 Internal Faktor Analysis Summary (IFAS)	41
Tabel 4 2 Eksternal Analysis Summary (EFAS)	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	6
Gambar 4 1 Diagram SWOT	46
Gambar 4 2 Matriks IE PT TAP Brebes	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Ifas dan efas.....	56
---	----