

**PROPOSED BUSINESS DEVELOPMENT STRATEGY
IN MSMES USING THE SWOT-AHP METHOD (CASE
STUDY)**

FINAL PROJECT

By:

Ahmad Aufa

1910932021



**INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT
ENGINEERING FACULTY
ANDALAS UNIVERSITY
PADANG**

2026

PROPOSED BUSINESS DEVELOPMENT STRATEGY IN MSMES USING THE SWOT-AHP METHOD (CASE STUDY)

FINAL PROJECT

*As One of the Requirements to Complete the Bachelor Program at the Department
of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Andalas University*

By:

Ahmad Aufa

1910932021

Supervisor:

Dr. Prima Fithri S.T, M.T



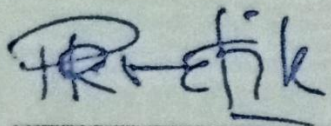
**INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT
ENGINEERING FACULTY
ANDALAS UNIVERSITY**

PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini berjudul *Proposed Business Development Strategy of Toko Hazila Using the SWOT-AHP Method* ditulis dan diserahkan oleh **Ahmad Aufa** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar **Sarjana Teknik** (Bidang Teknik Industri), telah diperiksa dan oleh karena itu direkomendasikan untuk disahkan dan diterima.



Tanggal: 11/06/2026

Dr. Prima Fithri, M.T.

NIP. 198506282012122003

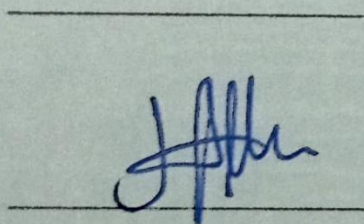
Pembimbing Tunggal

PANEL PENGUJI

Disahkan oleh Panel Penguji pada Ujian Tugas Akhir

11/06/2026

Tanggal Ujian Tugas Akhir



Dr. Dina Rahmavanti

NIP. 198505072010122005

Ketua

Hary Fandeli, M.T.

NIP. 199306242024061001

Anggota

Diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar **Sarjana Teknik** (Bidang Teknik Industri)

Tanggal: 11/06/2026

Dr. Eng. Desto Jumeno, S.T., M.T.

NIP. 196009081986031002

Ketua Program Sarjana Teknik Industri

Tanggal: 11/06/2026

Ir. Elita Amrina, S.T., M.Eng., Ph.D.

NIP. 197701262005012001

Ketua Departemen Teknik Industri

ABSTRAK

Toko Hazila merupakan usaha yang bergerak di bidang penjualan alat tulis kantor dan layanan dokumen. Meningkatnya persaingan usaha serta perubahan kebutuhan pelanggan menuntut adanya strategi pengembangan yang tepat untuk menjaga daya saing dan keberlanjutan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi Toko Hazila, merumuskan alternatif strategi pengembangan usaha, serta menentukan prioritas strategi yang paling sesuai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah SWOT-AHP (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats – Analytical Hierarchy Process). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi literatur, dan penyebaran kuesioner kepada pemangku kepentingan internal yang terdiri dari Pemilik Usaha, Manajer Toko, Karyawan, dan Helper.

Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor strategis dan mengevaluasinya melalui matriks IFAS dan EFAS. Hasil analisis menunjukkan nilai IFAS sebesar 2,6111 dan EFAS sebesar 2,6179 yang mengindikasikan bahwa Toko Hazila memiliki kondisi internal yang relatif kuat serta peluang eksternal yang cukup baik. Berdasarkan Matriks SWOT, diperoleh beberapa alternatif strategi yang kemudian dianalisis lebih lanjut menggunakan metode AHP untuk menentukan tingkat prioritasnya.

Hasil AHP menunjukkan bahwa Aspek Pelayanan merupakan kriteria yang paling penting dengan bobot sebesar 0,4416. Strategi prioritas utama yang diperoleh adalah memperkuat loyalitas pelanggan melalui pelayanan yang unggul dengan nilai prioritas sebesar 0,3352. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan direkomendasikan sebagai strategi utama dalam mendukung pertumbuhan dan daya saing Toko Hazila di masa mendatang.

Kata Kunci: Analisis SWOT; Analytical Hierarchy Process (AHP); Strategi Pengembangan Usaha; Toko Alat Tulis Kantor; UMKM.

ABSTRACT

Toko Hazila is a business engaged in the sale of stationery products and document-related services. Increasing competition and changing customer demands require the business to formulate an appropriate development strategy to maintain its competitiveness and sustainability. This study aims to identify the internal and external factors influencing Toko Hazila, formulate alternative business development strategies, and determine the most appropriate strategic priority. The research employed a SWOT–AHP (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats – Analytical Hierarchy Process) approach. Data were collected through observation, interviews, literature studies, and questionnaires distributed to internal stakeholders consisting of the Business Owner, Store Manager, Employees, and Helper.

The SWOT analysis identified strategic factors and evaluated them using the IFAS and EFAS matrices. The results showed an IFAS score of 2.6111 and an EFAS score of 2.6179, indicating that Toko Hazila possesses relatively strong internal conditions and favorable external opportunities. Based on the SWOT Matrix, several strategic alternatives were formulated and further analyzed using AHP to determine their priority level.

The AHP results indicate that the Service Aspect is the most important criterion with a weight of 0.4416. The highest-priority strategy is strengthening customer loyalty through superior service, with a priority value of 0.3352. Therefore, improving service quality is recommended as the primary strategy to support the future growth and competitiveness of Toko Hazila.

Keywords: Analytical Hierarchy Process (AHP); Business Development Strategy; MSMEs; Office Stationery Store; SWOT Analysis.