

## ANALISIS CSF DAN SWOT STUDI KASUS: PT. EDUCATIONAL DEVELOPMENT CONSULTANT (EDC) CIREBON

Mar'atus Solikhah<sup>1</sup>, Amelia<sup>2</sup>

Universitas Catur Insan Cendekia Cirebon, Indonesia

maratussolikhah615@gmail.com<sup>1</sup>, melameliaaa99@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRAK

#### ARTIKEL INFO:

Diterima:

6 Oktober 2022

Direvisi:

17 Oktober 2022

Disetujui:

17 November 2022

PT. Educational Development Consultant (EDC) adalah salah satu perusahaan yang memiliki jenis bisnis dibidang jasa yang hampir menyambang dan membantu yayasan atau perguruan tinggi untuk melakukan pendirian serta pengembangan pada suatu perguruan tinggi. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak sejak tahun 2018 PT EDC berusaha mempertahankan dan bahkan lebih meningkatkan kualitas produk serta pelayanan yang mengusung tema cepat, tuntas dan puas maka yang dihasilkannya sehingga mampu bertahan dan mampu mengembangkan produk. Untuk hal ini, keputusan yang diambil oleh seorang pemimpin sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, dan diperlukan metode yang tepat untuk menganalisis faktor-faktor objektif itu mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan tersebut. Metode *Critical Success Factors* (CSF) dan Analisis CSF digunakan oleh PT EDC untuk menginterpretasikan objek secara lebih jelas, mendefinisikan aktivitas, dan melakukan setiap informasi yang dibutuhkan. CSF dapat ditentukan apakah tujuan atau arah dan tujuan organisasi telah diidentifikasi. Selain CSF, analisis Rantai Nilai juga digunakan sejalan dengan analisis CSF yang berguna untuk mengidentifikasi proses yang paling kritis, dan memberikan fokus pada pencapaian tujuan melalui tindakan atau proses yang paling tepat untuk dilaksanakan. Sedangkan analisis SWOT mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal. Matriks strategi TOWS membantu manajer mengembangkkan empat tipe strategi yaitu strategi SO (Strengths-Opportunities), strategi WO (Weakness-Opportunities), strategi ST (Strengths-Threaths) dan strategi WT (Weakness-Threaths).

**Kata Kunci:** *Critical Success Factors* (CSF), Rantai Nilai (*Value Chain*), SWOT

### ABSTRACT

*PT. Educational Development Consultant (EDC) is a company that has a type of business in the service sector that almost visits and helps foundations or tertiary institutions to carry out the establishment and development of a tertiary institution. As one of the companies that has been operating since 2018, PT EDC strives to maintain and even further improve the quality of products and services that carry the theme of fast, complete and satisfied what they produce so that they can survive and be able to develop products. In this case, the decisions taken by a leader greatly influence the success of an organization in achieving its goals, and an appropriate method is needed to analyze the objective factors that influence the success or failure in achieving these goals. The Critical Success Factors (CSF) method and CSF analysis are used by PT EDC to interpret objects more clearly, define activities, and carry out any required information. CSF can be determined whether the purpose or direction and goals*

*of the organization have been identified. In addition to CSF, Value Chain analysis is also used in line with CSF analysis which is useful for identifying the most critical processes, and providing focus on achieving objectives through the most appropriate actions or processes to be implemented. Meanwhile, SWOT analysis identifies external opportunities and threats as well as internal strengths and weaknesses. The TOWS strategy matrix helps managers develop four types of strategies, namely SO (Strengths-Opportunities) strategies, WO (Weakness-Opportunities) strategies, ST (Strengths-Threats) strategies and WT (Weakness-Threats) strategies.*

**Keywords:** *Critical Success Factors (CSF), Value Chain, SWOT*

## PENDAHULUAN

Analisis bisnis internal merupakan langkah inovatif yang mencerminkan keinginan perusahaan PT. EDC untuk melakukan perubahan ataupun sebuah perbaikan terhadap kebijakan manajemen yang telah ada. Hasil analisis bisnis internal ini merupakan wahana pembaharuan terhadap kebijakan perusahaan yang selama ini telah berlangsung yang diharapkan dapat selaras dan mendukung visi dan misi perusahaan. PT. EDC merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang konsultan jasa pendidikan tinggi yang sudah melakukan pendampingan lebih dari 176 baik Yayasan dan Perguruan Tinggi. Ada beberapa yang menjadi latar belakang dilakukannya analisis internal dalam perusahaan ini, diantaranya adalah pimpinan dan staf perusahaan mengalami kesulitan dalam mempertahankan pelanggan yang berpindah ke perusahaan jasa lain; sumber daya belum mendapatkan perhatian yang baik untuk fasilitas, pelatihan, penghargaan dan lain-lain sesuai dengan keahlian, tanggungjawab dan kinerjanya; dan tujuan

### Tinjauan Pustaka

#### **Analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities and Threats*)**

Analisis untuk mendapatkan strategi yang berguna atau efektif yang diterapkan sesuai pasar dan keadaan publik saat itu, peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threat*) dipakai untuk mengetahui lingkungan luar atau eksternal kemudian kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) yang didapatkan melalui analisis dalam perusahaan atau internal (Galavan, 2014). Analisis SWOT adalah analisa yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strength*) dan peluang (*Opportunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threats*) (Freddy 2013).

Kekuatan dan kelemahan internal adalah segala kegiatan dalam kendali organisasi yang bisa dilakukan dengan sangat baik atau buruk. Kekuatan dan kelemahan tersebut ada dalam kegiatan manajemen, pemasaran, keuangan/akuntansi, produksi/operasi, penelitian dan pengembangan, serta sistem informasi manajemen di setiap perusahaan. Mengenali dan mengevaluasi kekuatan dan kelemahan internal organisasi di bidang-bidang fungsional dari bisnis merupakan kegiatan manajemen strategis yang menonjolkan kekuatan internal dan berusaha menghapus kelemahan internal (David, 2004).

#### **Analisis CSF (*Critical Success Factor*)**

Analisis faktor penentu sukses usaha (CSF) digunakan untuk menyusun struktur kebutuhan informasi pada hirarki manajemen. Setiap manajer mempunyai kebutuhan informasi yang spesifik, dipengaruhi oleh tingkatan dan skala tanggung jawab, serta jenis dan skala sumber daya organisasi

yang digunakannya (Witarto, 2004). Faktor-faktor kunci keberhasilan adalah faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kemampuan anggota-anggota industri untuk berhasil di pasar. Faktor-faktor ini dapat berupa elemen-elemen khusus dari strategi yang dapat berupa sumber-sumber daya informasi, kompetensi-kompetensi sistem sistem teknologi informasi, kemampuan-kemampuan kompetisi yang diciptakan oleh sistem teknologi informasi yang dapat membuat perusahaan mempunyai posisi kuat di pasar (Jogiyanto, 2005).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan observasi dan wawancara terhadap para editor di PT EDC. Setiap narasumber diberi beberapa pertanyaan seputar mutu jurnal internasional kemudian penulis menyimpulkannya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities and Threats*)

Analisis SWOT akan menjelaskan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi oleh PT EDC.

Kekuatan ( <i>Strengths</i> )	Kelemahan ( <i>Weakness</i> )	Peluang ( <i>Opportunities</i> )	Ancaman ( <i>Threats</i> )
a. Menjadi satu-satunya konsultan jasa pendidikan tinggi yang berbadan resmi hukum	a. SDM yang belum memadai jumlahnya b. Masih lemah dalam pemasaran	a. Produk-produk pendampingan masih sangat dibutuhkan oleh perguruan tinggi swasta yang memiliki kualitas rendah dan menengah	a. Berbagai kebijakan pemerintah yang terus berubah setiap tahunnya
b. Memiliki berbagai jenis produk yang mendukung dalam pengembangan perguruan tinggi	c. <i>Product knowledge</i> tenaga pemasaran masih kurang d. <i>Chanel Marketing</i> yang hanya dikuasai oleh satu orang	b. Keterbukaan pasar yang dapat menjadi sasaran target dalam pembelian produk	b. Banyaknya perguruan tinggi yang setelah didampingi dapat secara mandiri untuk kedepannya
c. Jenis Pendampingan full sampai dengan selesai dengan jaminan dan garansi		c. Semakin banyak chanel marketing untuk menghasilkan konsumen	c. Calon konsumen memiliki daya tawar cukup tinggi
d. Sudah mempunyai brand image di perguruan tinggi			d. Sudah banyak konsultan pendidikan tinggi yang memasang chanel marketing dan menempati posisi paling atas di
e. Jaringan yang mumpuni dan terpercaya di kementerian pendidikan tinggi			

pencarian  
google

Analisis situasi SWOT merupakan awal proses perumusan strategi untuk menemukan kesesuaian strategis antara peluang eksternal dan kekuatan internal, di samping memperhatikan ancaman eksternal dan kelemahan internal.

## 2. Analisis (*Critical Success Factors*)

CSF atau faktor penentu keberhasilan adalah salah satu kegiatan perusahaan yang berpengaruh kuat pada kemampuan perusahaan mencapai tujuannya. Perusahaan biasanya memiliki beberapa CSF. Dari beberapa kondisi yang ada, maka dapat diambil beberapa komponen penentu CSF yang dijabarkan pada tabel berikut.

**Tabel 1. Critical Success Factor Mutu Jurnal**

No.	<i>Critical Success Factor</i>	Weight	Rate	Total
1.	Riset keinginan konsumen dirasa perlu untuk meningkatkan profit perusahaan	2	5	10
2.	Penggunaan <i>Chanel Marketing</i> lebih banyak dan terarah	3	5	15
3.	Mengikuti pelatihan berbayar untuk meningkatkan kompetensi SDM	2	3	6
4.	Penggunaan website terpusat untuk memudahkan calon konsumen dalam mendapatkan berbagai informasi	3	5	15
5.	Penggunaan checklist pengerjaan menjadi faktor penentu keberhasilan dalam memulai pekerjaan	4	4	16
6.	Penggunaan <i>Chanel Marketing</i> lebih dari satu akan meningkatkan jumlah konsumen	2	4	8
7.	Adanya penampungan saran dan tindak lanjut dari saran konsumen dapat meningkatkan kinerja perusahaan	2	4	8
8.	Perubahan Pendampingan dalam produk jasa tertentu	4	4	16
9.	Melakukan kunjungan ke berbagai perguruan tinggi secara offline dalam rangka marketing	2	4	8
10.	Penggunaan sistem informasi dalam penyimpanan arsiparis pekerjaan serta berbagai hal yang berkaitan dengan dokumen	3	4	12

Pada PT. EDC, CSF dapat diidentifikasi dari beberapa kondisi seperti berikut ini: (1) Kepuasan Pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu penentu dalam meningkatkan profit perusahaan. (2) Pemasaran. Penggunaan channel marketing menjadi salah satu hal yang cukup penting dalam pendapatan profit serta konsumen baru. (3) Kompetensi SDM. Kompetensi SDM yang dibutuhkan untuk terus menerus mendapatkan pengetahuan dan skill yang baru. (4) Strategi Perusahaan. (a) Perusahaan memiliki strategi pengembangan perusahaan baik untuk SDM maupun produk yang akan dihasilkan. (b) Strategi disusun baik untuk jangka pendek maupun jangka Panjang. (c) Perampingan produk guna meminimalisir pengerjaan yang overload. (5) Teknologi Informasi. (a) mendukung kinerja perusahaan. (b) Web interaktif dirasa perlu diterapkan oleh perusahaan.

Adapun keterangan dari tabel 1 adalah sebagai berikut: (1) Riset keinginan konsumen dirasa perlu untuk meningkatkan profit perusahaan, cukup optimal untuk menambah profit perusahaan dengan skor 10 (2) Penggunaan Chanel Marketing lebih banyak dan terarah, cukup

optimal dilakukan, dengan skor 15 (3) Mengikuti pelatihan berbayar untuk meningkatkan kompetensi SDM, dengan skor 6 (4) Penggunaan website terpusat untuk memudahkan calon konsumen dalam mendapatkan berbagai informasi, skor 15 (5) Penggunaan checklist pengerjaan menjadi faktor penentu keberhasilan dalam memulai pekerjaan, skor 16 (6) Penggunaan Chanel Marketing lebih dari satu akan meningkatkan jumlah konsumen, skor 8 (7) Adanya penampungan saran dan tindak lanjut dari saran konsumen dapat meningkatkan kinerja perusahaan, skor 8 (8) Perubahan Pendampingan dalam produk jasa tertentu, skor 16 (9) Melakukan kunjungan ke berbagai perguruan tinggi secara offline dalam rangka marketing, skor 8 (10) Penggunaan sistem informasi dalam penyimpanan arsiparis pekerjaan serta berbagai hal yang berkaitan dengan dokumen, skor 12.

Cara menghitung bobot (weight) berdasarkan penting atau tidaknya komponen tersebut berdasarkan masukan dari level manajemen. Pengisian bobot mengikuti aturan sebagai berikut: 1 = tidak penting, 2 = kurang penting, 3 = agak penting, 4 = penting, dan 5 = sangat penting. Cara menghitung rate (rating) berdasarkan frekuensi pengisian komponen tersebut yaitu banyak sedikitnya responden yang menjawab tentang keberadaan komponen tersebut. Pengisian rate mengikuti aturan sebagai berikut : 1 = sedikit, 2 = sedang dan 3 = banyak. Urutan CSF dari poin tertinggi sampai poin terendah dapat dilihat pada tabel 3

**Tabel 2. Urutan CSF dari poin tertinggi**

No.	Critical Success Factor	Weight	Rate	Total
1.	Penggunaan checklist pengerjaan menjadi faktor penentu keberhasilan dalam memulai pekerjaan	4	4	16
2.	Perubahan Pendampingan dalam produk jasa tertentu	4	4	16
3.	Penggunaan <i>Chanel Marketing</i> lebih banyak dan terarah	3	5	15
4.	Penggunaan website terpusat untuk memudahkan calon konsumen dalam mendapatkan berbagai informasi	3	5	15
5.	Penggunaan sistem informasi dalam penyimpanan arsiparis pekerjaan serta berbagai hal yang berkaitan dengan dokumen	3	4	12
6.	Riset keinginan konsumen dirasa perlu untuk meningkatkan profit perusahaan	2	5	10
7.	Penggunaan <i>Chanel Marketing</i> lebih dari satu akan meningkatkan jumlah konsumen	2	4	8
8.	Adanya penampungan saran dan tindak lanjut dari saran konsumen dapat meningkatkan kinerja perusahaan	2	4	8
9.	Melakukan kunjungan ke berbagai perguruan tinggi secara offline dalam rangka marketing	2	4	8
10.	Mengikuti pelatihan berbayar untuk meningkatkan kompetensi SDM	2	3	6

Berdasarkan urutan CSF dari poin skor tertinggi, maka diambil tiga urutan prioritas teratas yang digambarkan pada tabel 4 yaitu tentang adanya web interaktif dapat menjadi suatu strategi pengembangan pemasaran, Penggunaan teknologi informasi dapat membantu manajemen perusahaan dan riset keinginan konsumen yang dirasa perlu untuk meningkatkan profit perusahaan.

Tabel 3. Urutan Prioritas CSF

No.	Critical Success Factor	Weight	Rate	Total
1.	Penggunaan checklist pengerjaan menjadi faktor penentu keberhasilan dalam memulai pekerjaan	4	4	16
2.	Perubahan Pendampingan dalam produk jasa tertentu	4	4	16
3.	Penggunaan <i>Chanel Marketing</i> lebih banyak dan terarah	3	5	15
4.	Penggunaan website terpusat untuk memudahkan calon konsumen dalam mendapatkan berbagai informasi	3	5	15

## KESIMPULAN

Pada analisis CSF (Critical Success Factor) didapatkan hasil bahwa dengan adanya checklist pengerjaan menjadi faktor penentu keberhasilan dalam memulai pekerjaan sehingga seluruh pekerjaan dapat terorganisasi dengan baik sehingga kepuasan pelanggan atas kinerja PT EDC dapat terlihat dari pekerjaan yang dilakukan secara efektif dan efisien. Ancaman yang dihadapi oleh PT EDC digambarkan oleh analisis SWOT, antara lain: semakin banyak bermunculan konsultan Pendidikan tinggi yang menempati urutan pertama dalam pencarian di google sehingga dapat menyebabkan pasar PT EDC yang berkurang, dan pembeli mempunyai kekuatan tawar yang cukup tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- David, F. R., 2004, Manajemen Strategis : Konsep-Konsep, Edisi Kesembilan, PT Indeks, Jakarta. [Google Scholar](#)
- Galavan, R. (2014). Doing Business Strategy. Ireland: NuBooks. [Google Scholar](#)
- Jogiyanto, HM., 2005. Sistem Teknologi Informasi. Pendekatan Terintegrasi : Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan. Edisi II, Penerbit Andi, Yogyakarta. [Google Scholar](#)
- Sumarni, Soeprihanto, (1998), Pengantar Bisnis, Liberty, Yogyakarta. [Google Scholar](#)
- Smallbone, David, Roger Leigh, David North, (1995), The Characteristics and Strategies of High Growth SMEs, Journal of Entrepreneurship Behaviour and Research. [Google Scholar](#)
- Sofian, J., 2004. Pengantar Balanced Scorecard (Bag. 2) <http://www.sisfokampus.net/index.php?fn=dispbrt0&prm=56>, Access date 08-05-2006. [Google Scholar](#)
- Suryadi, K., Ramadhani, A., 2002, Sistem Pendukung Keputusan, PT Remaja Rosdakarya, Bandung. [Google Scholar](#)
- Witarto, 2004. Memahami Sistem Informasi. Pendekatan Praktis Rekayasa Sistem Informasi Melalui Kasus-Kasus Sistem Informasi di Sekitar Kita, Penerbit Informatika, Bandung. [Google Scholar](#)

**Copyright holder:**

Mar'atus Solikhah<sup>1</sup>, Amelia<sup>2</sup> (2022)

**First publication right:**  
Jurnal Ekonomi, Teknologi dan Bisnis

**This article is licensed under:**



licensed under a  
**Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License**