

## **ABSTRAK**

### **FORMULASI STRATEGI BISNIS**

#### **911 EMERGENCY SHOES SERVICE UNTUK MENINGKATKAN PANGSA PASAR**

Devi Tri Kemalasari 18/436930/PEK/24454

911 Emergency Shoes Service merupakan layanan jasa cuci sepatu yang berdiri sejak September 2019. Sebagai pendatang baru, 911 Emergency Shoes Service mengalami kesulitan untuk bersaing dengan kompetitor di industri sejenis dan meningkatkan pangsa pasarnya. Hal ini dapat terlihat dari naik turunnya laba dan kerugian yang didapatkan di tiap bulannya. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk membantu 911 Emergency Shoes Service memformulasikan strategi bisnisnya untuk meningkatkan pangsa pasar, basis pelanggan, dan keuntungannya dengan mengidentifikasi faktor sukses kunci yang dimiliki perusahaan.

Penelitian ini bersifat penelitian studi kasus dengan pendekatan kualitatif, dengan melakukan analisis lingkungan eksternal perusahaan menggunakan analisis PESTEL dan analisis Porter's Five Forces. Terdapat juga analisis VUCA guna melengkapi faktor eksternal yang hadir. Analisis internal perusahaan dilakukan dengan analisis rantai nilai dan kerangka VRIO.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 911 Emergency Shoes Service menggunakan strategi kepemimpinan biaya untuk dapat bertahan di industri dan memenangkan pesaing.

Kata-kata kunci : formulasi strategi, strategi bisnis, pangsa pasar

## **ABSTRACT**

### **BUSINESS STRATEGY FORMULATION OF 911 EMERGENCY SHOES SERVICE TO INCREASE MARKET SHARE**

Devi Tri Kemalasari 18/436930/PEK/24454

911 Emergency Shoes Service is a shoe care service that was established in September 2019. As a new comer, 911 Emergency Shoes Service has difficulty to compete with other competitors in the similar industry and increasing its market share. This can be seen from the unstable profits and loss every months. Therefore, this study aims to help 911 Emergency Shoes Service formulate its business strategy to increase market share, customer base, and profits by finding the company's key success factors.

This research is a case study research with a qualitative approach, by analyzing the company's external environment using PESTEL analysis and Porter's Five Forces analysis. There is also a VUCA analysis to complement the external factors present. The company's internal analysis is carried out using value chain analysis and the VRIO framework.

The results showed that 911 Emergency Shoes Service used best cost provider strategy to survive in the industry and win the competition.

Keywords: strategy formulation, business strategy, market share.