

ABSTRAK

Bisnis industri penyimpanan arsip dan dokumen yang bergerak dalam pasar *business to business* adalah sebuah industri yang menjadi kebutuhan karena peraturan pemerintah yang mengharuskan penyimpanan dokumen dengan tanda tangan asli sebagai bukti yang valid. Namun seiring berkembangnya zaman industri 4.0 yang semakin digital, akan ada kemungkinan turunnya laba dari perusahaan karena penyimpanan dokumen fisik akan digantikan dengan penyimpanan dokumen digital sehingga diperlukan strategi baru agar bisa menguasai pasar.

Penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara mendalam untuk menganalisis strategi PT Multifiling Mitra Indonesia Tbk dalam mempertahankan konsumen dan meraih keuntungan di saat transisi industri yang semakin digital. Metode analisis Porter's 5 Forces, SWOT dan *marketing mix 7P* juga digunakan sebagai metode penelitian. Narasumber berasal dari pihak internal serta klien yang sudah menggunakan jasa PT MMI Tbk dan terlibat langsung dengan proses penyimpanan arsip dan dokumen.

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian bahwa strategi untuk mempertahankan konsumen adalah dengan memberikan *customer service* yang baik, menjawab permintaan dengan cepat, melakukan *up selling* produk digital MMI kepada konsumen yang sebelumnya sudah menggunakan jasa MMI, serta pelatihan mengenai bisnis digital kepada sumber daya manusia.

Kata kunci: *Business to business, Porter's 5 Forces, SWOT analysis, marketing mix.*

ABSTRACT

The archive and document storage industry business that is engaged in the business to business market is an industry that has become a necessity because of government regulations that require document storage with original signatures as valid evidence. However, as the industrial era 4.0 is increasingly digital, there will be a possibility that the company's profits will decrease because physical document storage will be replaced with digital document storage, so a new strategy is needed in order to dominate the market.

This research was conducted using an in-depth interview method to analyze the strategy of PT Multifiling Mitra Indonesia Tbk in retaining consumers and making profits during the transition of an increasingly digital industry. Porter's 5 Forces, SWOT and 7P marketing mix methods were also used as research methods. The resource persons come from internal parties as well as clients who have used the services of PT MMI Tbk and are directly involved with the archive and document storage process.

It can be concluded from the results of the study that the strategy to retain consumers is to provide good customer service, respond to requests quickly, up-selling MMI digital products to consumers who have previously used MMI services, and training on digital business to human resources.

Keywords: Business to business, Porter's 5 Forces, SWOT analysis, marketing mix.