

**STRATEGI MANAJEMEN LAYANAN PEMUSTAKA  
DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN  
KOTA BOGOR**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**NOER INDAH SARI  
NIM : 2412008341**



**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK  
2024**



JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**STRATEGI MANAJEMEN LAYANAN PEMUSTAKA  
DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN  
KOTA BOGOR**

Oleh :

Nama : NOER INDAH SARI  
NIM : 2412008341  
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 12 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Iman Hernawan, S.IP., M.M.

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS



JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Skripsi Berjudul

**STRATEGI MANAJEMEN LAYANAN PEMUSTAKA  
DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN  
KOTA BOGOR**

Oleh :

Nama : NOER INDAH SARI  
NIM : 2412008341  
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 12 Agustus 2024  
Waktu : 10.00 – 11.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Ir. Muhammad Mansyuri, PhD, MBA (.....)

Anggota : Husen Sutisna, SP, M.Si (.....)

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

|               |                                                         |
|---------------|---------------------------------------------------------|
| Nama          | : NOER INDAH SARI                                       |
| NIM           | : 2412008341                                            |
| Program Studi | : Manajemen                                             |
| Nomor KTP     | : 3201294410010001                                      |
| Alamat        | : Kp. Sawah Baru RT 003/ RW 008 Kec. Ciomas, Kab. Bogor |

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Strategi Manajemen Layanan Pemustaka Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 12 Agustus 2024  
Penulis

NOER INDAH SARI

## **ABSTRAK**

**NOER INDAH SARI. NIM 2412008341. Strategi Manajemen Layanan Pemustaka di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bogor.**

---

Perpustakaan daerah dalam konteks Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bogor yang dituntut untuk menyelesaikan permasalahan – permasalahan yang terjadi pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bogor mengenai kurangnya fasilitas yang memadai dan kurangnya pelayanan pemustaka yang kurang optimal dan lain sebagainya. Oleh karena itu, maka harus dirumuskan dan diinovasikan strategi – strategi yang baru.

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bogor yang dimulai pada bulan September 2023 dengan menggunakan metode deskriptif. Peneliti memperoleh data berdasarkan observasi, wawancara dan kuesioner dengan staff – staff Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bogor. Data primer yang didapatkan oleh peneliti berdasarkan narasumber dan data sekunder diperoleh dari kajian pustaka dan dokumentasi pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bogor. Analisis data menggunakan matriks IFE, EFE, IE, SWOT dan QSPM dalam menganalisis faktor internal dan eksternal dan berhubungan dengan strategi yang diimplementasikan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bogor.

Berdasarkan hasil analisis Matriks QSPM, strategi SO (Strengths-Opportunities) yang memanfaatkan kekuatan internal untuk memanfaatkan peluang eksternal memiliki TAS tertinggi sebesar 5,71. Strategi ini dianggap paling tepat untuk diterapkan karena berpotensi memberikan dampak positif yang signifikan dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif.

**Kata Kunci: Strategi, Matriks IFE, Matriks EFE, Matriks SWOT, Matriks IE, Matriks QSPM.**

## ABSTRACT

**NOER INDAH SARI. NIM 2412008341. *User Service Management Strategy of Archives and Library Service at the Bogor City.***

---

*Regional libraries in the context of the Bogor City Archives and Library Service are required to solve problems that occur in the Bogor City Archives and Library Service regarding the lack of adequate facilities and the lack of suboptimal library services and so on. Therefore, new strategies must be formulated and innovated.*

*This research was conducted at the Bogor City Archives and Library Service which began in September 2023 using a descriptive method. Researchers obtained data based on observations, interviews and questionnaires with staff at the Bogor City Archives and Library Service. Primary data obtained by researchers based on sources and secondary data obtained from literature reviews and documentation at the Bogor City Archives and Library Service. Data analysis uses the IFE, EFE, IE, SWOT and QSPM matrices in analyzing internal and external factors and relating to the strategies implemented at the Bogor City Archives and Library Service.*

*Based on the results of the QSPM Matrix analysis, the SO (Strengths-Opportunities) strategy that utilizes internal strengths to take advantage of external opportunities has the highest TAS of 5.71. This strategy is considered the most appropriate to implement because it has the potential to provide a significant positive impact in achieving organizational goals effectively.*

**Keywords: Strategy, IFE Matrix, EFE Matrix, SWOT Matrix, IE Matrix, QSPM Matrix.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Strategi Manajemen Layanan Pemustaka di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat sendiri permasalahan dan kondisi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bogor sehingga dapat menjadikan referensi skripsi saya. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui lebih banyak mengenai Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bogor dan melihat apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik .
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henry Hendrawan, MM., MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Iman Hermawan, S.IP, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak Bayu Zulkarnaen selaku Staff Perpustakaan Kota Bogor yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda Juanda serta Ibunda Neti tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Kakak tercinta yaitu Ahmad Jaelani telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.
11. Terimakasih untuk sahabat terbaik saya yaitu Risna Sari Nasution yang telah memberikan saya dukungan yang luar biasa, selalu membantu, dan menghibur saya selama masa perkuliahan dan proses pembuatan skripsi.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 12 Agustus 2024

Penulis,

NOER INDAH SARI

NIM: 2412008341



# DAFTAR ISI

|                                                                        |          |
|------------------------------------------------------------------------|----------|
| LEMBAR JUDUL .....                                                     | i        |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....                                | ii       |
| LEMBAR SIDANG .....                                                    | iii      |
| PERNYATAAN.....                                                        | iv       |
| ABSTRAK.....                                                           | v        |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                                  | vi       |
| KATA PENGANTAR .....                                                   | vii      |
| DAFTAR ISI.....                                                        | ix       |
| DAFTAR TABEL .....                                                     | xi       |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                    | xii      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                                   | xiii     |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>                                      | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang .....                                               | 1        |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                         | 2        |
| 1.3 Perumusan Masalah .....                                            | 2        |
| 1.4 Pembatasan Masalah .....                                           | 3        |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                            | 3        |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                                            | 3        |
| 1.6.1 Teoritis.....                                                    | 3        |
| 1.6.2 Praktis .....                                                    | 4        |
| 1.7 Sistematika Penulisan.....                                         | 4        |
| <b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                                | <b>6</b> |
| 1.1 Landasan Teori .....                                               | 6        |
| 2.1.1 Manajemen Strategi .....                                         | 6        |
| 2.1.2 Manajemen Strategi Perpustakaan.....                             | 8        |
| 2.1.3 Matriks Evaluasi Internal (IFE) dan Faktor Eksternal (EFE) ..... | 9        |
| 2.1.4 Matriks Internal-Eksternal (IE).....                             | 12       |
| 2.1.5 Analisis SWOT .....                                              | 13       |
| 2.1.6 Matriks QSP ( <i>Quantitative Strategic Planning</i> ).....      | 16       |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                          | 17       |
| 2.3 Kerangka Konseptual .....                                          | 23       |

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....                               | 24 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....                            | 24 |
| 3.1.1 Tempat Penelitian .....                                    | 24 |
| 3.1.2 Waktu Penelitian.....                                      | 24 |
| 3.2 Responden Penelitian .....                                   | 24 |
| 3.3 Jenis Penelitian .....                                       | 25 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data .....                                  | 25 |
| 3.4.1 Data Primer .....                                          | 25 |
| 3.4.2 Data Sekunder.....                                         | 25 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                                | 26 |
| 3.5.1 Observasi .....                                            | 26 |
| 3.5.2 Wawancara.....                                             | 26 |
| 3.5.3 Dokumentasi .....                                          | 27 |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                                   | 27 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                | 29 |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                                        | 29 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                             | 29 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bogor..... | 31 |
| 4.1.3 Analisis Lingkungan Internal.....                          | 31 |
| 4.1.4 Analisis Lingkungan Eksternal .....                        | 46 |
| 4.1.5 Identifikasi Faktor Internal .....                         | 47 |
| 4.1.6 Identifikasi Faktor Eksternal.....                         | 49 |
| 4.1.7 Analisis SWOT .....                                        | 50 |
| 4.2 Pembahasan .....                                             | 52 |
| 4.2.1 Analisis Matriks IFE .....                                 | 52 |
| 4.2.2 Analisis Matriks EFE.....                                  | 52 |
| 4.2.3 Analisis Matriks IE .....                                  | 53 |
| 4.2.4 Analisis Matriks SWOT .....                                | 54 |
| 4.2.5 Analisis Matriks QSPM .....                                | 58 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....                                   | 61 |
| 5.1 Simpulan.....                                                | 61 |
| 5.2 Saran .....                                                  | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                             | 63 |
| LAMPIRAN .....                                                   | 66 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Matriks Internal Factor Evaluation .....             | 10 |
| Tabel 2.2 Matriks Eksternal Factor Evaluation.....             | 12 |
| Tabel 2.3 Matriks Quantitative Strategic Planning (QSPM) ..... | 17 |
| Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu .....                           | 17 |
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....                               | 24 |
| Tabel 4.1 Daftar Nama Staff atau Karyawan Tahun 2024 .....     | 29 |
| Tabel 4.2 Pendidikan Terakhir .....                            | 33 |
| Tabel 4.3 Nama Jabatan .....                                   | 34 |
| Tabel 4.4 Fasilitas Fisik .....                                | 34 |
| Tabel 4.5 Fasilitas Penunjang Teknologi .....                  | 35 |
| Tabel 4.6 Jenis Koleksi Buku .....                             | 37 |
| Tabel 4.7 Jenis Aksesibilitas .....                            | 37 |
| Tabel 4.8 Inovasi Layanan .....                                | 38 |
| Tabel 4.9 Pengelolaan Anggaran .....                           | 42 |
| Tabel 4.10 Jumlah Pengunjung Periode Tahun 2021 - 2023 .....   | 44 |
| Tabel 4.11 Analisis Matriks IFE .....                          | 52 |
| Tabel 4.12 Analisis Matriks EFE .....                          | 52 |
| Tabel 4.13 Analisis Matriks SWOT .....                         | 55 |
| Tabel 4.14 Analisis Matriks QSPM .....                         | 58 |
| Tabel 4.15 Analisis Matriks QSPM .....                         | 59 |
| Tabel 4.16 Urutan Alternatif Matriks QSPM .....                | 60 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Matriks Internal-Eksternal..... | 13 |
| Gambar 2.2 Penjelasan Matriks SWOT .....   | 14 |
| Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....       | 23 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....       | 39 |
| Gambar 4.2 Matriks Internal-Eksternal..... | 53 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian ..... | 65 |
| Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara ..... | 66 |
| Lampiran 3 Hasil Jawaban Wawancara .....     | 69 |
| Lampiran 4 Hasil Analisis Matriks .....      | 75 |
| Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian .....      | 80 |
| Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi .....     | 83 |
| Lampiran 7 Hasil Check Plagiarisme .....     | 84 |
| Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup .....        | 85 |