

**ANALISIS FAKTOR EKSTERNAL DAN INTERNAL YANG
MEMPENGARUHI TINGKAT PENJUALAN,
STUDI KASUS PADA ARIF GRC GROUP**



Disusun Oleh :

PINGKI ARDIYANA

211510005

KARYA AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu

Pada

Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2025

**ANALISIS FAKTOR EKSTERNAL DAN INTERNAL YANG
MEMPENGARUHI TINGKAT PENJUALAN,
STUDI KASUS PADA ARIF GRC GROUP**

KARYA AKHIR

Disusun Oleh :

PINGKI ARDIYANA

211510005

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu

Pada

Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR EKSTERNAL DAN INTERNAL YANG
MEMPENGARUHI TINGKAT PENJUALAN,
STUDI KASUS PADA ARIF GRC GROUP**

**Pingki Ardiyana
211510005**

KARYA AKHIR

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi Manajemen

Menyetujui,

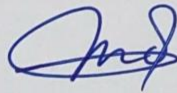
Palembang, 24 September 2025

Fakultas Ekonomi & Bisnis

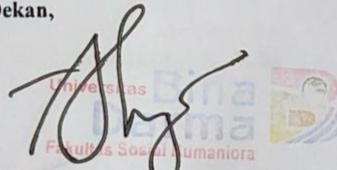
Universitas Bina Darma

Dekan,

Pembimbing,



Efan Elpanso, SE. M.M






Nuzep Almigo, S.Psi., M.SI, Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi Berjudul: "Analisis Faktor Eksternal dan Internal Yang Mempengaruhi Tingkat Penjualan, Studi Kasus Pada Arif GRC Group".
Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 21 Agustus 2025 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|----------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Efan Elpanso, SE. M.M | Ketua Penguji | () |
| 2. Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M | Anggota Penguji 1 | () |
| 3. M.Amirudin Syarif, S.Si., M.M | Anggota Penguji 2 | () |

Palembang, 09 September 2025
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,


Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Trisninawati, S.E., M.M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Pingki Ardiyana

Nim : 211510005

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas kutipan dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses publik serta daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam penyusunan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 24 September 2025

Yang membuat pernyataan



Pingki Ardiyana
Nim 211510005

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja penjualan, menggunakan pendekatan studi kasus pada Arif GRC Group, sebuah UKM yang bergerak di industri ornamen beton dekoratif di Sumatera Selatan. Studi ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif dengan menggunakan wawancara mendalam dan observasi langsung. Enam informan dilibatkan, termasuk pemilik bisnis, dua karyawan, dan tiga pelanggan. Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman dengan kategorisasi tematik. Studi ini mengungkapkan beberapa faktor internal utama termasuk alat produksi yang terbatas, strategi pemasaran non-digital, dan kurangnya pelatihan karyawan. Faktor eksternal termasuk pergeseran perilaku pelanggan, meningkatnya persaingan daring, dan terbatasnya eksposur merek di media sosial. Faktor-faktor ini berkontribusi secara signifikan terhadap penurunan volume penjualan sebesar 85%. Studi ini menyoroti peran penting yang dimainkan oleh faktor internal dan eksternal dalam membentuk kinerja penjualan usaha kecil. Bagi Arif GRC Group, keterbatasan internal seperti alat produksi yang ketinggalan zaman, kurangnya strategi pemasaran digital, dan pelatihan karyawan yang tidak memadai. Penelitian ini berfokus pada satu kasus bisnis dan mungkin tidak dapat digeneralisasi ke industri atau wilayah lain. Temuan ini berkontribusi pada pemahaman tentang bagaimana ketahanan usaha kecil bergantung pada pengelolaan sistem internal yang sinergis dan kemampuan beradaptasi terhadap dinamika pasar.

Kata kunci: Tingkat Penjualan, Faktor Internal, Faktor Eksternal, UKM, Studi Kualitatif

ABSTRACT

This study aims to explore internal and external factors that influence sales performance, using a case study approach on Arif GRC Group, a SME operating in the decorative concrete ornament industry in South Sumatera. The study employed a qualitative case study approach using in-depth interviews and direct observations. Six informants were involved, including the business owner, two employees, and three customers. The data were analyzed using Miles and Huberman's model with thematic categorization. The study revealed several key internal factors including limited production tools, non-digital marketing strategies, and lack of employee training. External factors include shifts in customer behavior, increased online competition, and limited brand exposure on social media. These contributed significantly to an 85% decline in sales volume. This study highlights the crucial role that both internal and external factors play in shaping the sales performance of small businesses. For Arif GRC Group, the internal limitations such as outdated production tools, lack of a digital marketing strategy, and insufficient employee training. The research focuses on a single business case and may not be generalizable to other industries or regions. The findings contribute to the understanding of how small business resilience depends on synergistic management of internal systems and adaptability to market dynamics.

Keywords: *Sales Performance, Internal Factors, External Factors, SMEs, Qualitative Study*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan
Kesanggupannya”
(Al-Baqarah 2:286)**

**“Karena Sesungguhnya Sesudah Kesulitan itu ada Kemudahan”
(Ash-Sharh 94:5-6)**

“Langkah Kecil Yang Konsisten Akan Membawaku Pada Tujuan Besar”

Skripsi ini Kupersembahkan untuk:

- ❖ Ayahku dan ibuku tersayang
- ❖ Saudra dan keluargaku tersayang
- ❖ Teman seperjuangan prodi Manajemen
- ❖ Almamaterku

RIWAYAT HIDUP



BIODATA

Nama lengkap : Pingki Ardiyana
Nama panggilan : Pingki
Tempat/Tanggal Lahir : Banyuasin, 20 Maret 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Desa Saleh Mulya, Kel. Saleh Mulya, Kec. Air Salek
Alamat Email : pingki.ardiyana03@gmail.com
Telpon/No Hp : 082171867507

Latar Belakang Pendidikan

Pendidikan Formal

- TK Karya Ibu : 2008-2009
- SD 10 Air Saleh : 2009-2015
- SMP Negeri 2 Air Saleh : 2015-2018
- SMA Unggul Negeri 8 Palembang : 2018-2021
- Universitas Bina Darma Palembang : 2021-2025

Pendidikan Non Formal

- *Has Finished Table Manner Training in Hotel Santika Radial Palembang (2022)*
- Magang PT Astra International Tbk-Isuzu Cabang Palembang (2024)

- Seminar “Unlock Your Voice : Seni Berbicara di Depan Publik Dengan Percaya Diri” (2025)
- Toefl (2025)
- Workshop Career Coaching “Desktop Office Training” (2025)
- Seminar Pasar Modal Dan Pembukaan Rekening Massal Bagi Mahasiswa Yang Betemakan “Kupas Tuntas Strategi Pasar Modal Ala Gen Z” (2025)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, syalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan besar kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi manajemen.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan nasihat dari semua pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Edi Surya Negara M.Kom. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Bapak Nusep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Trisninawati S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Efan Elpanso, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan masukan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua tersayang, ayah Lasdi dan Ibu Dasri, terimakasih atas segala idho dan dukungannya, kasih sayang dan semangat yang tulus dan terimakasih selalu mensupport dan mendoakan pingki, sehingga mampu

menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepada bapak Arif Prasetyo selaku pemilik usaha Arif GRC Group yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.

7. Teman-teman seperjuanganku selama berkuliah di Universitas Bina Darma Palembang yang selalu memberikan suport selama penyusunan skripsi.

Dengan ini peneliti selalu berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini akan sangat diharapkan diterima dengan baik dan tangan terbuka.

Palembang, Agustus 2025

Pingki Ardiyana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	III
SURAT PERNYATAN	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACK	VI
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	VII
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	VIII
KATA PENGANTAR.....	X
DAFTAR ISI.....	XII
DAFTAR TABEL.....	XIV
DAFTAR GAMBAR.....	XV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XVI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Analisis SWOT	8
2.1.2 Faktor Internal.....	11
2.1.3 Faktor Eksternal	13
2.1.4 Tingkat Penjualan	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Berfikir.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Objek Penelitian	21
3.2 Operasional Variabel.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.3.1 Jenis Data	22
3.3.2 Sumber Data.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Populasi dan Sampel	24
3.5.1 Populasi.....	24
3.5.2 Sampel.....	24
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28

4.1 Hasil Penelitian.....	28
4.1.1 Gambaran Umum Informan	28
4.1.2 Proses Pengumpulan Data.....	29
4.1.3 Hasil Wawancara	31
4.1.3.1 Faktor Internal	31
4.1.3.2 Faktor Eksternal.....	37
4.1.3.3 Tingkat Penjualan.....	40
4.2 Pembahasan.....	42
4.2.1 Faktor Internal.....	42
4.2.2 Faktor Eksternal	44
4.2.3 Keterkaitan antara Faktor Internal dan Eksternal terhadap Tingkat Penjualan.....	45
4.2.4 Analisis SWOT terhadap Arif GRC Group	48
4.2.5 Rekomendasi Strategi Berdasarkan Analisis SWOT	54
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Data Informan Arif GRC Group	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
Tabel 4.1 Data Informan Arif GRC Group	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berfikir	20
Gambar 4.1 Kuadran SWOT Arif GRC Group.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara Pemilik/Karyawan/Pelanggan
- Lampiran 2. Foto Kegiatan Wawancara
- Lampiran 3. Surat Balasan
- Lampiran 4. Formulir Pengajuan Judul
- Lampiran 5. Lembar Konsultasi Proposal
- Lampiran 6. Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 7. Formulir Perbaikan Proposal Penelitian
- Lampiran 8. Formulir Perbaikan Seminar Hasil Penelitian
- Lampiran 9. Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 10. Sk Pembimbing Penelitian Mahasiswa
- Lampiran 11. Turnitin Skripsi

Universitas Bina
Dharma

