

**ANALISIS PENENTUAN STRATEGI BISNIS RITEL DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PENJUALAN WASERDA
KOPKAR PLN**

**(Studi Kasus Pada Unit Usaha Waserda Koperasi Karyawan PT PLN
(Persero) APJ Sumedang)**

SKRIPSI

Disusun oleh :

CAHYANI RAHMATUNNISA MEDIANTARA

C1160177

Dosen Pembimbing:

Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA (IKOPIN)**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Penentuan Strategi Bisnis Ritel Dalam Upaya
Meningkatkan Penjualan WASERDA KopKar PLN
(Studi Kasus Pada Unit Usaha WASERDA Koperasi
Karyawan PT PLN (Persero) APJ Sumedang)

Nama : Cahyani Rahmatunnisa Mediantara

Nomor Pokok : C1160177

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing

(Hj. Yenni Wipartini, SE., M.Ti)

Direktur Program Studi S1 Manajemen

(Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc)

RIWAYAT HIDUP

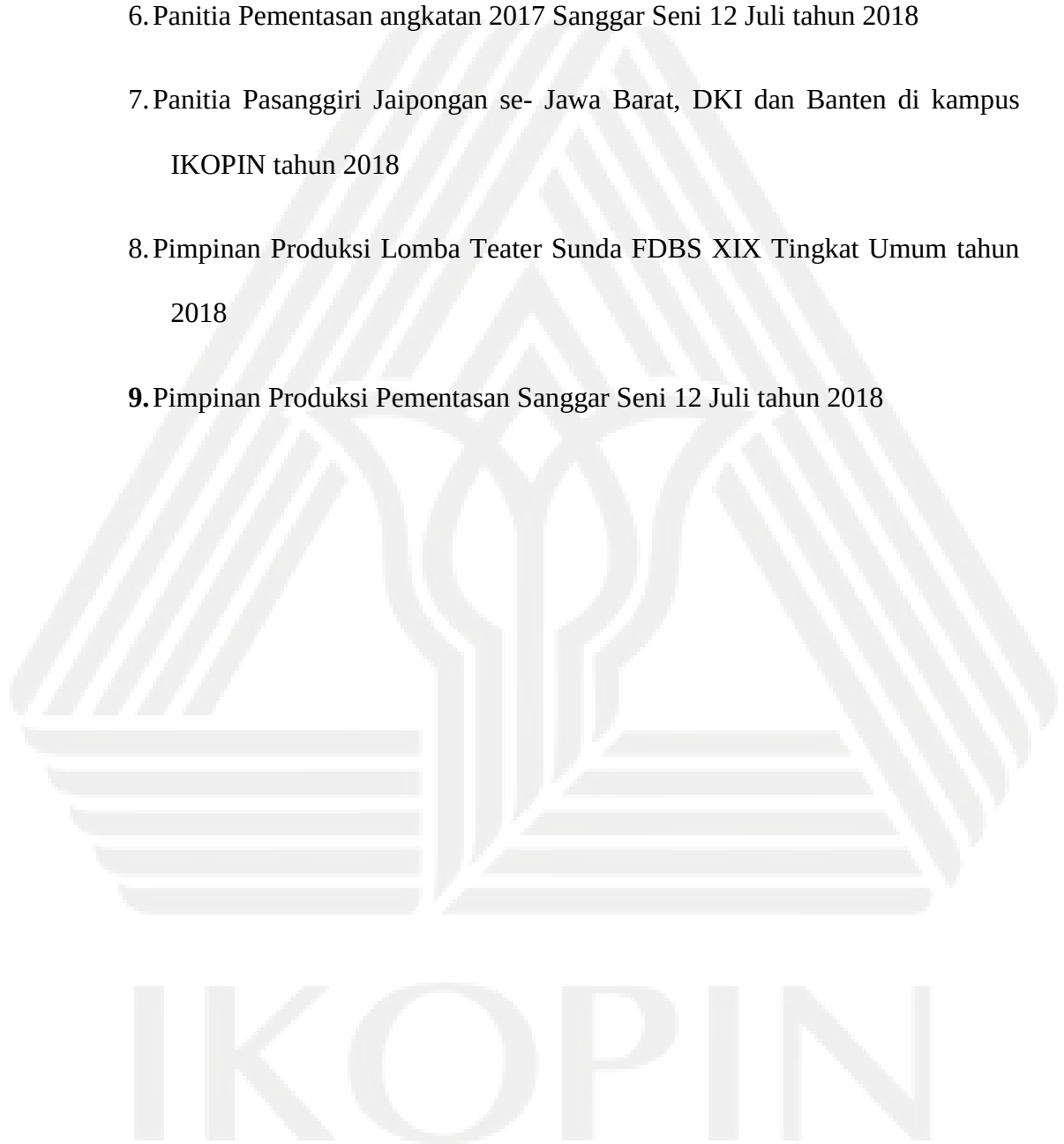
CAHYANI RAHMATUNNISA MEDIANTARA, dilahirkan pada tanggal 06 Februari 1998 di Kabupaten Sumedang, Jawa Barat. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, dari keluarga Bapak Candra Mediantara dan Ibu Asmaniar. Adapun jenjang pendidikan yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut:

1. Lulus dari TK Putra Karya pada tahun 2004.
2. Lulus dari Sekolah Dasar Negeri I Tanjungsari pada tahun 2010.
3. Lulus dari Sekolah Menengah Pertama Al Ma'soem pada tahun 2013.
4. Lulus dari Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Jatinangor pada tahun 2016.
5. Sejak tahun 2016 penulis tercatat sebagai mahasiswa aktif Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Selama menjadi mahasiswa penulis telah mengikuti kegiatan kemahasiswaan yang ada di IKOPIN antara lain:

1. Anggota aktif Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN sejak 2016 hingga sekarang
2. Panitia Malam Inagurasi Mahasiswa Baru IKOPIN tahun 2016
3. Panitia Makrab "Golden Memories" Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN tahun 2016

4. Koordinator Harian II di kepengurusan Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN tahun 2017
5. Pembimbing PK2MB IKOPIN tahun 2017
6. Panitia Pementasan angkatan 2017 Sanggar Seni 12 Juli tahun 2018
7. Panitia Pasanggiri Jaipongan se- Jawa Barat, DKI dan Banten di kampus IKOPIN tahun 2018
8. Pimpinan Produksi Lomba Teater Sunda FDBS XIX Tingkat Umum tahun 2018
9. Pimpinan Produksi Pementasan Sanggar Seni 12 Juli tahun 2018



ABSTRACT

Cahyani Rahmatunnisa Mediantara, *Retail Business Strategy Analysis in Effort to Improve Retail Business Sales WASERDA KopKar PLN (Case Study in Business Unit WASERDA Employee Cooperative PT PLN (Persero) APJ Sumedang), Jl. Pangeran Santri No. 115, Sumedang District, West Java. Under the advisory by Yeni Wipartini.*

In the retail business world, sales is one of the most important factors to keep in mind, because sales are a major factor in continuing the business. WASERDA KopKar PLN Sumedang was one of the business units owned and run by the Employee Cooperative PT PLN (Persero) APJ Sumedang. The rate of sales in WASERDA KopKar PLN Sumedang continues to suffer a significant drop. The decline in sales is due to lack of management in retail business, as well as a rival to similar business.

The purpose of the study is to analyze retail business strategies to see which ones WASERDA KopKar PLN would use best in an effort to increase its sales.

The method used in the study is SWOT analysis. This analysis uses a questionnaire to 14 cooperative employees. The results of this questionnaire can help with research, to find out how the internal condition (the factors of strength and weakness) and external conditions (the factors of chance and threat) occurred in WASERDA KopKar PLN. Effective use of SWOT analysis is one of the strategic tools to help know internal factors or IFAS and external factors or EFAS which is the weaknesses, strengths, opportunities and threats that the cooperative faces and to assist in determining the proper strategies to be used by the cooperative.

SWOT analysis results of the retail business WASERDA KopKar PLN are in quadrant II, it supports diversification strategies, the proper alternative strategy is the S – T strategy that enabled WASERDA KopKar PLN to move on in the use of strenght to confront the threat at hand. From the analysis, then some of WASERDA KopKar PLN's attempts at strategies to increase his sales are:

- 1) Continue to improve the quality of already good service in order to endure and pursuing competitors who have grown more rapidly.*
- 2) Maintain and save the quality of the product and doing product innovation to fight competing threats.*
- 3) Doing product development with continues to enhance the variety of products to be more complete and no less than competitors.*
- 4) Make use of points plus on credit services for members with give a bonus or a discount to every member who making the payment before it matures. So that it can avoid the problem of bad credit which is probably gonna happen.*

Keywords : Sales, Strategy, Analysis.

RINGKASAN

Cahyani Rahmatunnisa Mediantara, Analisis Penentuan Strategi Bisnis Retail dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Bisnis Ritel WASERDA KopKar PLN (Studi Kasus Pada Unit Usaha Waserda Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Sumedang), Jl. Pangeran Santri No. 115. Dibawah naungan **Yeni Wipartini**.

Dalam dunia bisnis ritel, penjualan merupakan salah satu faktor penting yang harus terus diperhatikan, karena penjualan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberlangsungan bisnis yang dijalankan. WASERDA KopKar PLN Sumedang merupakan salah satu unit usaha yang dimiliki dan dijalankan oleh Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Sumedang. Tingkat penjualan di WASERDA KopKar PLN Sumedang terus mengalami penurunan yang cukup signifikan. Penyebab dari penurunan tingkat penjualan tersebut terjadi karena kurangnya pengelolaan pada manajemen bisnis ritel serta keberadaan pesaing dengan bisnis serupa.

Tujuan dilakukannya kajian ini adalah untuk menganalisa strategi bisnis ritel guna mengetahui strategi mana yang paling tepat untuk digunakan oleh WASERDA KopKar PLN Sumedang dalam upaya meningkatkan penjualannya.

Adapun metode yang digunakan dalam kajian ini adalah analisis SWOT. Analisis ini menggunakan kuesioner dimana responden merupakan karyawan koperasi yang seluruhnya berjumlah 14 orang. Nantinya hasil kuesioner ini dapat membantu penelitian dalam mengetahui bagaimana kondisi internal (faktor kekuatan dan kelemahan) dan kondisi eksternal (faktor peluang dan ancaman) yang terjadi pada usaha ritel WASERDA KopKar PLN Sumedang. Penggunaan analisis SWOT yang efektif merupakan salah satu alat strategis guna membantu mengetahui faktor internal atau IFAS dan faktor eksternal atau EFAS yaitu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dihadapi oleh koperasi dan membantu dalam menentukan strategi yang tepat untuk digunakan oleh koperasi.

Hasil analisis SWOT usaha ritel WASERDA KopKar PLN Sumedang berada di kuadran II, yaitu mendukung strategi Diversifikasi, alternatif strategi yang tepat yaitu strategi S-T yang memungkinkan WASERDA KopKar PLN Sumedang terus bergerak dalam memanfaatkan kekuatan untuk menghadapi ancaman yang ada. Dari hasil analisis tersebut maka beberapa upaya strategi yang baiknya dilakukan WASERDA KopKar PLN dalam meningkatkan penjualannya adalah: 1) Terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik agar dapat bertahan dan mengejar para pesaing yang sudah berkembang lebih pesat; 2) Mempertahankan & menjaga kualitas produk serta melakukan inovasi produk untuk mengatasi ancaman pesaing; 3) Mengembangkan produk dengan terus menambah variasi produk agar lebih lengkap dan tidak kalah dengan pesaing dan; 4) Memanfaatkan poin plus pada pelayanan kredit bagi anggota dengan memberikan bonus ataupun potongan harga bagi setiap anggota yang melunasi pembayaran sebelum jatuh tempo. Sehingga dapat pula menghindari permasalahan kredit macet yang mungkin sekali terjadi.

Kata Kunci: Penjualan, Strategi, Analisis

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil ‘alamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah senantiasa mencurahkan limpahkan Rahmat serta Karunia dan Hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Penentuan Strategi Bisnis Retail Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Bisnis Ritel WASERDA KopKar”** studi kasus pada unit usaha WASERDA Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Sumedang. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpah kepada Nabi besar Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabatnya, hingga sampai kepada kita semua umat-umatnya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Konsentrasi Manajemen Bisnis Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat banyak kekurangan dan masih sangat jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis mengharapkan masukan ataupun saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, waktu yang senantiasa diluangkan serta dorongan dan semangat dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis untuk

menyampaikan ungkapan terima kasih yang tulus dari lubuk hati yang terdalam, kepada:

1. Yang terhormat, Ibu Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti yang senantiasa meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dengan penuh kesabaran, perhatian dan dorongan semangatnya selama proses penyusunan dan penulisan skripsi ini
2. Yang terhormat, Bapak DR. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku penguji konsentrasi yang telah memberi bimbingan dan arahannya.
3. Yang terhormat, Bapak DR. H. Gijanto Purbo Suseno S, SE., M. Sc selaku penguji koperasi yang telah memberi bimbingan dan arahannya sekaligus Direktur Program Studi Manajemen Rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak Candra Mediantara dan Ibu Asmaniar yang selalu memberikan do'a, kasih sayang yang amat tulus, kesabaran, motivasi, semangat dan dorongan, serta segala pengorbanan baik moril maupun materil yang tiada henti diberikan demi kesuksesan anaknya
5. Yang terhormat, Bapak DR.(HC) Ir. Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)
6. Yang terhormat Bapak DR. Sugiyanto, SE., M.Sc selaku dosen wali

7. Yang terhormat seluruh dosen IKOPIN yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pelajaran hidup yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN
8. Seluruh staff sekretariat dan administrasi IKOPIN, tidak lupa kepada seluruh karyawan dan karyawan perpustakaan IKOPIN yang telah memberikan bantuannya kepada penulis, serta seluruh civitas IKOPIN
9. Seluruh pengurus, pengawas dan karyawan serta anggota Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Sumedang
10. Adik-adik tercinta, Nurul Shofwa Q. A. Mediantara dan M. Maulana Hazmi Mediantara yang selalu memberi semangat dan selalu menjadi pelipur lara
11. Terimakasih untuk Ginanjar Ahmad Santiaji yang tak lelah mendampingi, memberi dukungan dan semangatnya, serta senantiasa meluangkan waktu dan tenaga serta pikirannya selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini
12. Sahabat tersayang semasa SMA, Leti, Adel, Melvi, dan Ulfah yang selalu menjadi penyemangat dan penghibur hingga saat ini
13. Sahabat-sababat tersayang sejak SMA, Larcenciel (Rani, Tresna, Lia, Monica, Feby, Rian, Tubagus, Rahmat, Denden, Jaka, Komarudin, Yudha dan Firman) yang selalu menjadi penghibur dan pemberi semangat dalam segala situasi
14. Para sahabat lelaki saya, Barep, Nahjie, Reza, Deden, Bima dan Dendi yang sejak SMA selalu menjadi penjaga, pendengar yang

baik, pemberi semangat, penghibur dan selalu ada setiap kali dibutuhkan

15. Sahabat terbaik selama dikampus, Sherin, Adel, Nita, Gista, Firly, Ilma, Indah dan Inten yang selalu menemani dalam suka dan duka juga tempat berbagi keluh dan kesah selama 4 tahun di IKOPIN
16. Sahabat sekaligus keluarga di kepengurusan Sanggar Seni 12 Juli angkatan 2016 yang selalu menjadi alasan untuk tetap semangat dan terus tertawa bahagia
17. Seluruh keluarga besar Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN yang telah menjadi rumah selama berkuliah di IKOPIN
18. Seluruh teman seperjuangan di kelas C Manajemen dan kelas Manajemen Bisnis A yang telah menemani selama menuntut ilmu di IKOPIN
19. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala doa dan dukungannya.

IKOPIN

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang berlipat ganda kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan do'a serta dukungannya hingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jatinangor, Oktober 2020

Penulis

IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Maksud Penelitian	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	13
2.1 Pendekatan Masalah.....	13
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	13
2.1.1.1 Definisi	13
2.1.1.2 Nilai- Nilai Koperasi	15
2.1.1.3 Prinsip – Prinsip Koperasi.....	16
2.1.1.4 Jenis-jenis Koperasi	18
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	20
2.1.3 Pendekatan Bisnis Ritel	22
2.1.4 Pendekatan Strategi Bisnis.....	23
2.1.5 Pendekatan Penjualan.....	25
2.1.6 Pendekatan Analisis SWOT	27
2.2 Metode Penelitian	33
2.2.1 Metode yang Digunakan	33
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	34

2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	36
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	38
2.2.5	Rancangan Analisis Data	39
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		51
3.1	Keadaan Umum.....	51
3.1.1	Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang.....	51
3.1.2	Struktur Organisasi	52
3.1.3	Keadaan Anggota	62
3.1.4	Kegiatan Usaha Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang	63
3.1.5	Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang	65
3.1.5.1	Keadaan Permodalan Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang.....	65
3.1.5.2	Keadaan Keuangan KOPKAR PT.PLN.....	68
3.2	Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang.....	73
3.2.1	Keadaan Fisik Geografis.....	73
3.2.2	Keadaan Ekonomi	73
3.2.2.1	Mata Pencarian	73
3.2.2.2	Sarana dan Prasarana Ekonomi.....	73
3.3	Implementasi Jati Diri pada Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang	74
3.3.1	Implementasi Definisi Koperasi.....	74
3.3.2	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	75
3.3.3	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		83
4.1	Kondisi Bisnis Ritel WASERDA KopKar PLN Sumedang.....	83
4.1.1	Kondisi Fisik Bangunan WASERDA KopKar PLN Sumedang.....	83
4.1.2	Produk yang Disediakan WASERDA KopKar.....	88
4.1.3	Penetapan Harga di WASERDA KopKar PLN Sumedang	92
4.1.4	Periklanan dan Promosi di WASERDA KopKar PLN Sumedang	93

4.1.5	Pelayanan di WASERDA KopKar PLN Sumedang	93
4.1.6	Perkembangan Teknologi di WASERDA KopKar PLN Sumedang.....	94
4.1.7	Kondisi Keuangan WASERDA KopKar PLN Sumedang.....	94
4.2	Kondisi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman usaha ritel WASERDA KopKar PLN Sumedang	97
4.2.1	Faktor Internal (Kekuatan dan Kelemahan) WASERDA KopKar PLN Sumedang.....	97
4.2.2	Faktor Eksternal (Peluang dan Ancaman) WASERDA KopKar PLN Sumedang	99
4.2.3	Analisis Faktor Internal dan Eksternal WASERDA KopKar PLN Sumedang	101
4.3	Alternatif strategi apa yang dapat digunakan WASERDA KopKar PT PLN Sumedang dalam upaya meningkatkan penjualan.....	104
4.3.1	Pilihan Alternatif Strategi yang Mungkin Digunakan oleh WASERDA KopKar PLN Sumedang dalam Meningkatkan Penjualan	106
4.3.1.1	Alternatif Strategi SO.....	106
4.3.1.2	Alternatif Strategi ST	106
4.3.1.3	Alternatif Strategi WO	107
4.3.1.4	Alternatif Strategi WT.....	107
4.3.2	Penentuan Alternatif Strategi dalam Meningkatkan Penjualan WASERDA KopKar PLN Sumedang.....	108
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....		xvi
LAMPIRAN.....		xvii

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Status dan Perkembangan Keanggotaan KopKar PT PLN (Persero) APJ Sumedang.....	3
Tabel 1. 2 Perbandingan Jumlah Transaksi Anggota dan non Anggota di WASERDA KopKar PLN Sumedang	6
Tabel 1. 3 Perkembangan Penjualan WASERDA KopKar PT PLN (Persero) APJ Sumedang	8
Tabel 2. 1 4P Penjualan Berhubungan Dengan 4C Pelanggan.....	26
Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel.....	35
Tabel 2. 3 Matrik EFAS	47
Tabel 2. 4 Matrik IFAS.....	48
Tabel 2. 5 Matriks SWOT	50
Tabel 3. 2 Status dan Perkembangan Keanggotaan KopKar PT PLN (Persero) APJ Sumedang.....	62
Tabel 3. 3 Perkembangan Modal Sendiri KopKar PT.PLN tahun 2014-2018.....	66
Tabel 3. 4 Perkembangan Modal Pinjaman Koperasi Tahun 2014-2018.....	67
Tabel 3. 5 Liquiditas KOPKAR PT.PLN tahun 2014-2018	69
Tabel 3. 6 Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi.....	69
Tabel 3. 7 Perkembangan Solvabilitas Koperasi.....	70
Tabel 3. 8 Pedoman Penilaian Solvabilitas	71
Tabel 3. 9 Perkembangan Rentabilitas Koperasi.....	72
Tabel 3. 10 Pedoman Penilaian Rentabilitas	72
Tabel 4. 1 Perbandingan Produk yang disediakan WASERDA KopKar PLN dan Toko Pesaing	89
Tabel 4. 2 Perbandingan Penetapan Harga WASERDA KopKar PLN dengan Toko Pesaing	92
Tabel 4. 3 Perkembangan Penjualan WASERDA KopKar PT PLN (Persero) APJ Sumedang	95
Tabel 4. 4 Perkembangan Piutang WASERDA KopKar PLN Sumedang	96
Tabel 4. 5 IFAS WASERDA KopKar PLN Sumedang	98
Tabel 4. 6 EFAS WASERDA KopKar PLN Sumedang	100
Tabel 4. 7 Hasil IFAS WASERDA KopKar PLN Sumedang	101

Tabel 4. 8 Hasil EFAS WASERDA KopKar PLN Sumedang102

Tabel 4. 9 Matriks SWOT WASERDA KopKar PLN Sumedang105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Penjualan WASERDA KopKar PT PLN Sumedang.....	8
Gambar 2. 1 Diagram Analisis SWOT.....	29
Gambar 2. 2 Matriks SWOT	32
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang.....	53
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang yang disarankan.....	54
 Gambar 1. 1 Perkembangan Penjualan WASERDA KopKar PT PLN Sumedang.....	 8
Gambar 2. 1 Diagram Analisis SWOT.....	29
Gambar 2. 2 Matriks SWOT	32
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang.....	53
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang yang disarankan.....	54
Gambar 4. 1 <i>Layout</i> Gedung Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang.....	84
Gambar 4. 2 <i>Layout</i> WASERDA KopKar PLN Sumedang	85
Gambar 4. 3 Tampilan Depan WASERDA KopKar PLN.....	86
Gambar 4. 4 Bagian Dalam WASERDA KopKar PLN Sumedang	86
Gambar 4. 5 Kasir WASERDA KopKar PLN Sumedang	87
Gambar 4. 6 Pintu Menuju Gudang WASERDA KopKar PLN Sumedang..	87
Gambar 4. 7 Tata Ruang dan Penataan Barang.....	88
Gambar 4. 8 Diagram SWOT	103