

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Delta Anugerah Sejahtera didirikan pada tahun 2000 dengan menyewa gedung dan mesin di kawasan Kuta Jaya, Pasar Kemis, Tangerang. Pada tahun 2003 untuk memenuhi kebutuhan produksi yang semakin meningkat, dan semakin banyaknya *customer* maka PT. Delta Anugerah Sejahtera memutuskan untuk berpindah ke lahan yang lebih luas di wilayah Jati Uwung, Kota Tangerang.



Gambar 2.1 Logo PT. Delta Anugerah Sejahtera

(Sumber : Arsip PT. Delta Anugerah Sejahtera)

Dengan komitmen pada kualitas produk dan keinginan untuk terus berkembang dalam sumber daya manusia, fitur dan teknologi, pada tahun 2010 PT. Delta Anugerah Sejahtera berpindah ke lahan milik pribadi dengan tanah seluas 3250 m² dengan alamat Jl. Masjid Jami Al-Barokah No.43, RT.002/RW.02, Talaga, Kec. Cikupa, Tangerang, Banten 15710.

2.1.1 Profil Perusahaan

2.1.1.1 Lokasi Perusahaan

PT. Delta Anugerah Sejahtera saat ini berdiri di atas lahan milik sendiri dengan luas tanah 3250 m² dan plant seluas ± 1600 m². Bangunan ini berada di wilayah desa talaga, di kawasan industri Cikupa Mas. Tepatnya PT. Delta Anugerah Sejahtera berada di Jl. Masjid Jami Al-Barokah No.43, RT.002/RW.02, Talaga, Kec. Cikupa, Tangerang, Banten 15710.

2.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Sebagai perusahaan yang sudah cukup lama berada di industri manufaktur, *repairing*, *machining* dan *part fabrication* tentunya PT. Delta Anugerah Sejahtera memiliki visi dan misi sebagai pondasi untuk perusahaan agar dapat terus berkembang.

1) Visi PT. Delta Anugerah Sejahtera

Menjadi Perusahaan Jasa *Maintenance Engineering* pilihan utama disetiap *customer*.

2) Misi PT. Delta Anugerah Sejahtera

Menjadi Perusahaan Terkemuka di Bidang *Maintenance*, *Repair*, *Part Fabrication & Construction*.

2.1.1.3 Scope Bisnis Perusahaan

PT. Delta Anugerah Sejahtera bergerak dibidang jasa *maintenance* mesin yang memiliki beberapa sub-bidang diantaranya adalah *machining*, *machining* merupakan proses manufaktur paling serbaguna dan akurat dalam kemampuannya untuk memproduksi beragam bentuk *part*.

Sub-bidang lainnya yang dapat dilakukan oleh PT. Delta Anugerah Sejahtera yakni *metal spray*, *metal spray* adalah suatu solusi *engineering* untuk merekondisi *part*, perlindungan korosi pada *part*, atau modifikasi permukaan dengan cara melapisi *part* dengan material lain dengan sistem *spray* (disemprotkan) pada kondisi tertentu.

Sub-bidang lainnya adalah *hardchrome*, *hardchrome* adalah sebuah proses yang berfungsi untuk memberikan lapisan dibagian permukaan. Lapisan yang

diberikan cukup beragam, dan disesuaikan dengan kebutuhan, adapun lapisan logam yang biasanya digunakan antara lain tembaga, baja, atau aluminium.

Selanjutnya ada *welding*, *welding* atau pengelasan secara harfiah berarti proses, cara, atau perbuatan menyambung logam dengan teknik membakar. Secara teknik, pengelasan didefinisikan sebagai sebuah kegiatan menyambung logam dengan melalui fase mencairkan logam tersebut sebelum akhirnya membeku dan tercipta sambungan.

Sub-bidang terakhir yang mampu PT. Delta Anugerah Sejahtera kerjakan yakni *construction*, *construction* adalah kegiatan mendirikan, membangun instalasi, atau memproduksi *part* dengan efisien berdasarkan atas segala sesuatu yang diputuskan pada tahap desain (*engineering*). Dengan mengutamakan kualitas, presisi, dan ketepatan waktu untuk dapat memenuhi kepuasan *customer*.

1. *Shaft Recondition*

Shaft dalam bahasa Indonesia berarti poros, yang dalam industri manufaktur *shaft* atau poros biasanya dikenal dengan elemen mesin yang berputar dan digunakan untuk mentransmisikan daya atau gerak. Shaft atau poros berfungsi sebagai sumbu rotasi bagi elemen-elemen mesin lain seperti roda gigi, *pulley*, roda gila, engkol, *sprocket*, dan sejenisnya. Pengerjaan mengenai *shaft* ini dikerjakan dengan pengaplikasian sistem *metal spray*. Kerusakan pada *shaft* atau poros yang mengharuskan dilakukannya rekondisi *shaft* atau poros biasanya terjadi pada :

- *Bearing area*, *bearing area* adalah area pada *shaft* atau poros untuk menjaga agar poros tidak langsung bergesekan dengan area lain pada mesin. Komponen ini juga didesain minim friksi atau gesekan, sehingga ketika roda berputar bisa terjaga dengan stabil.
- *Seal area*, *seal area* adalah area pada *shaft* atau poros yang minim pergerakan, biasanya *seal* berfungsi untuk memperhalus pengoperasian dan mengurangi keausan atau jarak yang terbentuk akibat friksi atau gesekan. Hampir semua *gear* dan *bearing* memerlukan pelumasan yang terus menerus. Maka dari itu, untuk menjaga keberadaan pelumas di sekeliling komponen yang bergerak

dan menjaga agar cairan pelumas tersebut agar jangan sampai keluar serta menjaga agar kotoran atau debu tidak masuk ke sistem *shaft* atau poros.

- *Sleeve area, sleeve area* pada *shaft* atau poros berfungsi sebagai pelindung bagi *shaft* atau poros untuk melindungi *shaft* dari erosi (pengikisan), korosi (karat) dan keausan (*gap* atau jarak) pada *stuffing box*.

2. Industrial Hard Chrome

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya *hard chrome* yakni sebuah proses yang berfungsi untuk memberikan lapisan dibagian permukaan logam. Pengerjaan *hard chrome* yang dapat ditangani oleh PT. Delta Anugerah Sejahtera antara lain :

- *Roller lamination recondition, roller* adalah sebuah logam berbentuk silinder. *Lamination* merupakan proses pelapisan *roller* dengan bahan tertentu untuk mendapatkan hasil cetakan yang memiliki permukaan dengan tekstur tertentu. Biasanya *customer* yang melakukan *roller lamination recondition* adalah perusahaan yang memproduksi plastik atau kertas.
- *Drum roll, drum roll* merupakan sebuah bagian dari mesin yang berbentuk silinder dengan rongga di dalamnya yang berbentuk seperti drum atau tong. *Customer* yang melakukan pengerjaan ini biasanya adalah perusahaan yang melakukan produksi menggunakan berbahan dasar karet.
- *Calendar roll, calendar roll* adalah komponen mesin yang berbentuk silinder yang mempunyai lubang di dalamnya sebagai sarana sirkulasi air yang berguna untuk TCU (*Temperatur Unit Control*) yang bertujuan untuk menstabilkan temperature pada permukaan *roll* sesuai kebutuhan.
- *Godet roll, godet roll* adalah sebuah roll yang berbentuk seperti gelas yang digunakan untuk menarik benang yang telah dipintal menuju proses berikutnya. Biasanya *customer* yang melakukan

pengerjaan *godet roll* adalah perusahaan yang memproduksi benang atau kapas.

- *Shaft hydraulic, shaft hydraulic* adalah komponen pada mesin yang berfungsi sebagai *shaft* atau poros yang pergerakannya menggunakan tekanan dengan media zat fluida atau cair.
- *Cylinder hydraulic, cylinder hydraulic* adalah sebuah aktuator mekanik yang menghasilkan gaya searah melalui gerakan yang searah. Di dalam *cylinder hydraulic* terdapat piston yang terhubung dengan *rod* atau tangkai yang dapat bergerak maju dan mundur yang diisi oleh zat fluida atau cair yang bertekanan.

3. *Special Welding*

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya *welding* atau pengelasan berarti proses, cara, atau perbuatan menyambung logam dengan teknik membakar. Pengerjaan *special welding* menggunakan material yang bermacam-macam tergantung kebutuhan. PT. Delta Anugerah Sejahtera mampu mengerjakan *welding* yang menggunakan material :

- *Cast iron* yang dalam bahasa Indonesia berarti besi tuang atau besi cor. Bahan ini biasanya digunakan untuk alat memasak.
- *Aluminium* adalah logam yang mengandung unsur kimia aluminium (Al). Keunikan dari logam jenis ini adalah tidak akan mengalami korosi atau berkarat.
- *Bronze* yang dalam bahasa Indonesia berarti perunggu, adalah logam yang mengandung unsur tembaga dan unsur timah putih.
- *Copper* atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan tembaga (Cu), dikenal sebagai salah satu logam yang memiliki ketahanan yang tinggi, tidak mudah terkena korosi atau berkarat dan juga sebagai media penghantar listrik yang baik.

4. *Hardfacing*

Hardfacing adalah salah satu teknik *welding* atau pengelasan yang bertujuan untuk menebalkan suatu permukaan yang telah terkikis akibat adanya friksi atau gesekan. PT. Delta Anugerah Sejahtera biasa menyebut teknik ini dengan nama “tambah daging” karena logam-logam yang telah

mengecil ukurannya karena terkikis akibat adanya friksi atau gesekan, dapat dibalokkan kembali.

Biasanya pengerjaan *hardfacing* yang dikerjakan oleh PT. Delta Anugerah Sejahtera adalah untuk merekondisi beberapa *part* mesin, diantaranya adalah :

- *Screw extruder, screw extruder* merupakan salah satu komponen mesin produksi yang ada di pabrik industri yang berbentuk batang logam yang berlapis *chrome, steel, light* atau sejenisnya dan mempunyai sirip berbentuk ulir di sepanjang batang tersebut, berbentuk seperti baut dengan ukuran yang besar.
- *Rotor banbury mixer* merupakan komponen dari sebuah mesin yang disebut *banbury* yang biasanya digunakan untuk menggiling karet. Sedangkan *rotor* adalah sebuah alat mekanik yang berputar.
- *Kneader* adalah sebuah alat yang berfungsi untuk mencampur dan mengaduk dua elemen bahan atau lebih menjadi bentuk adonan gumpalan yang nantinya akan diproses lanjut ke mesin lain. *Kneader* dapat bergerak dengan bantuan *rotor*.

2.1.1.4 Fasilitas Penunjang Pekerjaan

Untuk menunjang pekerjaan yang ada, tentunya PT. Delta Anugerah Sejahtera memiliki fasilitas penunjang untuk menjalankan aktivitas industrinya. Dengan tingginya minat *customer* terhadap jasa yang diberikan PT. Delta Anugerah Sejahtera, tentu saja perusahaan harus mengimbangi dengan kemampuan produksi dengan pemenuhan fasilitas. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh PT. Delta Anugerah Sejahtera antara lain :

1. Wire flame spray, wire arc spray & powder flame spray equipment

Merupakan mesin yang PT. Delta Anugerah Sejahtera gunakan untuk melakukan pengerjaan pada sub-bidang *metal spray*. Salah satu cara pengoperasiannya adalah dengan meletakkan *part* yang ingin dikerjakan dengan teknik *metal spray* pada tempat yang tersedia pada mesin, lalu *part* akan ditembak dengan angin bertekanan tinggi yang

akan membuat *part* tersebut berputar. Selagi *part* berputar, akan disemprotkan api bertekanan ke *part* tersebut.



Gambar 2.2 Mesin Yang Digunakan Untuk *Metal Spray*

(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

2. *Hard chrome equipment*

Merupakan kolam yang PT. Delta Anugerah Sejahtera miliki yang berisikan obat untuk *chrome* sebagai media untuk proses perendaman *part* yang ingin di *hard chrome*. Kolam ini dapat menampung *part* yang memiliki diameter hingga delapan ratus millimeter dengan panjang empat ribu millimeter ($\text{Ø } 800 \times 4000\text{mm}$) dengan *rectifier* 12000 ampere.



Gambar 2.3 Ruang *Hard Chrome*

(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

3. Mesin bubut

Merupakan mesin bubut yang PT. Delta Anugerah Sejahtera miliki. Cara kerja dari mesin bubut yaitu dengan memegang dan memutar benda kerja di atasnya. Kegunaannya adalah untuk memotong benda kerja yang berputar di atasnya. Keistimewaan dari mesin bubut milik PT. Delta Anugerah Sejahtera adalah kapasitasnya yang terbilang cukup besar. PT. Delta Anugerah Sejahtera mampu mengerjakan benda kerja hingga diameter seribu millimeter dengan panjang lima ribu millimeter ($\text{Ø } 1000 \times 5000\text{mm}$).



Gambar 2.4 Salah Satu Mesin Bubut

(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

4. *Surface & Cylindrical Grinding*

Adalah mesin *grinding* yang merupakan salah satu mesin yang digunakan untuk mengasah ataupun menggerus benda kerja dengan tujuan pengikisan, penajaman, pengasahan atau pemotongan. Pada prinsipnya mesin ini mirip dengan gerinda tangan biasa, akan tetapi dengan mesin ini PT. Delta Anugerah Sejahtera mampu mengerjakan benda kerja yang besar dengan kapasitas hingga mencapai diameter empat ratus millimeter dan panjang dua ribu lima ratus millimeter (\varnothing 400 x 2500mm) dengan presisi.



Gambar 2.5 Salah Satu Mesin Grinding

(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

5. *Welding Equipment*

Adalah peralatan penunjang yang di miliki PT. Delta Anugerah Sejahtera untuk mengerjakan sub-bagian *special welding*. Pada saat pengerjaan *welding*, operator harus menggunakan alat keselamatan kerja seperti, *welding helmet* atau helm las yang berbentuk seperti topeng dan berfungsi untuk melindungi wajah apabila terjadi percikan, *safety glasses* atau kacamata pengaman yang berfungsi untuk melindungi mata operator dari kilatan cahaya yang dihasilkan dari proses *welding*, *gloves* atau sarung tangan berfungsi untuk melindungi tangan operator dari percikan dan menghindarkan dari luka bakar apabila tidak sengaja menyenggol *part* yang sedang disambung, *body protection* atau *jacket* atau *aprons* khusus yang digunakan untuk melindungi tubuh operator dari percikan api, *safety boots* atau sepatu keamanan untuk melindungi kaki operator bilamana tidak sengaja menginjak percikan api yang jatuh kelantai.



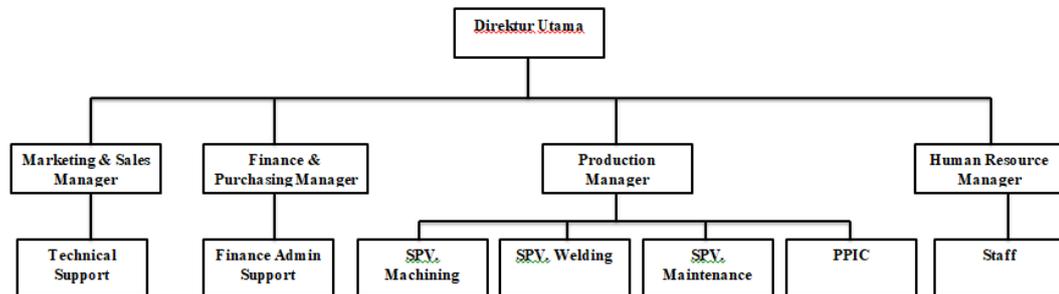
Gambar 2.6 Peralatan dan Ruang *Welding*

(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

2.2 Struktur Organisasi

Pada PT. Delta Anugerah Sejahtera terdapat direktur utama sebagai kepala organisasi. Kemudian setelahnya terdapat empat manajer, yakni *marketing and sales manager*, *financial manager*, *production manager*, dan *human resource manager*. Pada divisi *marketing and sales* terdapat posisi *technical support* yang membantu divisi *marketing* dalam menyelesaikan pekerjaan. Pada divisi *finance* terdapat posisi *admin support* yang menunjang pekerjaan pada divisi *finance*. Pada divisi *production* terdapat empat posisi sebagai penanggung jawab lapangan yang bertanggung jawab untuk melancarkan proses produksi, empat posisi yang dimaksud adalah *machining supervisor*, *welding supervisor*, *maintenance supervisor*, dan *PPIC*. Sedangkan pada posisi *human resource* manajer yang bertanggung jawab langsung berkoordinasi dengan stafnya (Suradji, *marketing and sales manager of PT. Delta Anugerah Sejahtera*, 2020).

PT. Delta Anugerah Sejahtera



Gambar 2.7 Struktur organisasi di PT. Delta Anugerah Sejahtera

(Sumber : Dokumentasi Pribadi)

2.3 Tinjauan Pustaka

2.3.1 Pemasaran (*Marketing*)

Menurut Kotler dan Armstrong (2011), *marketing* adalah suatu proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi konsumen serta membangun hubungan yang kuat dengan konsumen untuk mendapatkan nilai sebagai balasan dari konsumen. Sehingga proses *marketing* adalah sebagai hubungan timbal balik antara perusahaan dengan konsumen yang saling bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.

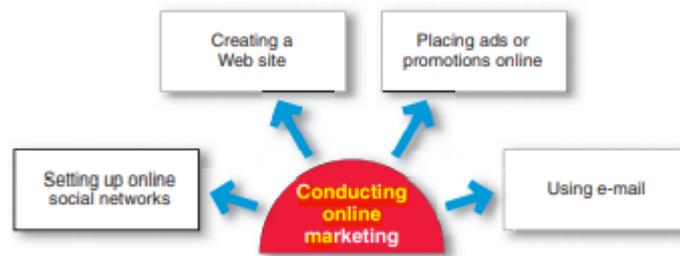
Kotler dan Armstrong dalam *Principles of Marketing 14th Edition* (2011) berpendapat bahwa *marketing* harus dipahami tidak dalam pemahaman kuno untuk penjualan, yakni “hanya sebatas menjual saja” —tetapi harus dalam pemahaman yang lebih modern yakni untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

2.3.2 Digital / Online Marketing

Menurut Kotler dan Armstrong (2011), *digital / online marketing* adalah bentuk pemasaran langsung (*direct marketing*) yang memanfaatkan media internet yang dapat dengan cepat berkembang. Penggunaan internet secara luas memiliki dampak dramatis pada konsumen dan pemasar.

Kotler dan Armstrong (2011) juga berpendapat, dalam pengaplikasian *digital / online marketing* diperlukan beberapa tahap, yaitu *creating a website*,

placing ads and promotions online, setting up social networks, dan using e-mail marketing.



Gambar 2.8 Conducting Online Marketing

(Sumber : *Principles of Marketing*. Kotler & Amstrong, 2011, p.513)

Creating a website merupakan tahap awal ketika perusahaan menerapkan *digital / online marketing*. Seorang pemasar harus mendesain *website* yang dapat menarik calon konsumen untuk datang, melihat informasi yang ada pada *website* tersebut dan membuat calon konsumen tersebut mau untuk kembali ke *website* tersebut.

Placing ads and promotions online merupakan strategi perusahaan untuk membangun *brand* dan menarik calon konsumen untuk mau mengunjungi *website* perusahaan. Strategi ataupun cara yang dapat dilakukan dapat beragam, seperti membayar dan memasang iklan pada media sosial yang sesuai, ataupun memasang iklan pada sebuah *website* yang ramai atau banyak pengunjunnya.

Setting up social networks merupakan cara perusahaan untuk dapat meraup pasar yang lebih luas melalui *social networks* tersebut. Adapun contoh penerapan yang ada seperti : membuat *official account* di berbagai media sosial, contohnya pada *Facebook, Twitter, Instagram*, dsb. Lalu membuat konten yang semenarik mungkin sehingga dapat menarik minat calon konsumen untuk mengunjungi *official account* dan dapat mengenal ataupun mengetahui perusahaan.

Using e-mail marketing adalah teknik pemasaran melalui *database e-mail* yang sudah dimiliki ataupun yang belum dimiliki oleh perusahaan. *Database* yang sudah dimiliki perusahaan biasanya didapat melalui transaksi yang sudah dilakukan oleh konsumen sebelumnya. Untuk *e-mail* yang belum dimiliki

biasanya perusahaan menggunakan jasa *e-mail blast* untuk menyebar *e-mail* sesuai target audiens dari perusahaan.

Sehingga, *digital marketing* didefinisikan sebagai suatu bentuk usaha untuk mempromosikan dan memasarkan sebuah merek (*brand*) dengan menggunakan media digital, seperti media sosial, *digital advertising*, *blog*, *website*, *Located Based Area (LBA)*, *SMS Targeted*, *Email Blast*. Perumusan strategi pemasaran digital yang tepat akan membantu pengambilan keputusan perusahaan untuk terjun ke dalam *digital marketing* yang paling relevan dengan bisnis yang dijalankan di suatu perusahaan.

2.3.3 Website

Menurut Wang (2005), sebuah *website* harus memiliki 4 komponen berikut, *information* maksudnya adalah *website* harus memiliki konten yang informatif agar dapat berguna bagi pengunjung *website*. *Friendliness* yang berarti sebuah *website* harus mudah untuk digunakan agar pengunjung dapat dengan mudah mengerti dalam mengoperasikan *website* tersebut. *Responsiveness* berarti sebuah *website* harus memiliki respon yang cepat dalam memuat sebuah laman pada *website*, hal ini berkaitan dengan kenyamanan konsumen (pengunjung *website*). *Reliability* yang berarti sebuah *website* harus reliabel atau dapat diandalkan.

Selain itu *website* menurut Aladwani & Palvia (2002) harus memiliki kualitas yang baik, kualitas *website* yang baik akan didapatkan apabila *website* mengandung 4 dimensi sebagai berikut; *technical adequacy* dapat diartikan sebagai sejauh mana sebuah *website* sudah menggunakan teknologi yang tepat di dalam lamannya, lalu ada *content quality* merupakan atribut di dalam *website* seperti *information usefulness*, *completeness*, *accuracy* dan lain sebagainya, selain itu ada *specific content* yang merupakan konten yang terdapat dalam *website* yang menerangkan hal yang spesifik seperti produk/jasa apa yang diberikan, kontak pengelola atau *customer service* dan informasi penting lainnya, yang terakhir ada *appearance* adalah tampilan atau daya tarik visual yang dimiliki oleh *website* seperti pemilihan warna, jenis huruf, hingga fitur multimedia lainnya.

2.3.4 Search Engine Optimization (SEO)

Search engine optimization atau biasa dikenal dengan SEO menurut Ledford (2009) merupakan sebuah teknik yang dapat diterapkan dalam sebuah *website* agar dapat mencapai visibilitas dan peringkat terbaik dalam mesin pencarian, sehingga *website* yang dikelola dapat muncul sebagai hasil teratas dalam sebuah pencarian dalam mesin pencari *online* sesuai dengan *keyword* atau kata kunci yang telah ditetapkan sebelumnya.

Biasanya sebuah mesin pencari akan memberikan hasil pencarian dalam sebuah peringkat, sehingga menampilkan pilihan *website* yang dianggap “terbaik” dalam satu halaman. Sebuah peringkat didapatkan dari sebuah perhitungan algoritma yang dilakukan oleh mesin pencari tersebut. Biasanya dalam satu halaman, mesin pencari dapat menampilkan 10 *website* yang telah diperingkatkan sebelumnya, sehingga akan menjadi sebuah keuntungan besar untuk sebuah *website* apabila mampu masuk dalam halaman pertama (Briggs, 2010).

2.3.5 Brand Awareness

Menurut (Hoeffler & Keller, 2009), *Brand Awareness* dapat dibedakan dari kedalaman dan keluasan. Kedalaman berarti bagaimana membuat konsumen untuk mengingat atau mengidentifikasi merek dengan mudah, dan keluasan mengungkapkan ketika konsumen membeli produk, nama merek akan datang ke pikiran mereka sekaligus.

Menurut Keller (2013) *Brand Awareness* berhubungan dengan kekuatan suatu merek di dalam benak konsumen, dimana dapat diukur atas kemampuan konsumen dalam mengidentifikasi suatu merek dari berbagai kondisi. Membangun *Brand Awareness* berarti membangun dan meningkatkan keakraban konsumen terhadap suatu merek melalui paparan informasi melalui berbagai media secara berulang-ulang.

2.3.6 Business to Business (B2B)

Keegan dan Green (2016) menjelaskan bahwa *business to business* merupakan bentuk dari sebuah transaksi yang penyalur atau distributor

mendistribusikan produk-produknya kepada perusahaan lain dan kemudian digunakan sebagai input dalam suatu proses produksi ataupun dalam kegiatan operasional sehari-hari perusahaan.

Business to Business atau biasa disebut B2B merupakan sebuah pasar dimana satu bisnis menjual dan memasarkan suatu produk ataupun jasa untuk penggunaan sendiri di 16 dalam perusahaan ataupun menjual barang atau jasa tersebut ke bisnis lain (perusahaan pelaku bisnis) untuk mereka gunakan (Wright, 2003)

PT. Delta Anugerah Sejahtera menggunakan proses *Business to Business* (B2B) karena jasa yang diberikan oleh PT. Delta Anugerah Sejahtera tidak ditujukan pada pengguna akhir. Tetapi perusahaan-perusahaan yang menggunakan jasa dari PT. Delta Anugerah Sejahtera sebagai sarana untuk memproduksi barang.