SAMMA AJIVA
JURNAL BISNIS DAN MANAJEMEN BUDDHA
Volume x, Issue x, Month Year
Web...

PENGARUH PENINGKATAN LAYANAN TERHADAP FLUKTUASI PERMINTAAN DI PT. SURYA TEKNIK DINAMIKA

Aulia Marsherly
Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten, Indonesia
Sherlyaum442@gmail.com

Shelly Prajna Mitta
Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten, Indonesia
shellyprajna22@gmail.com

Tri Cahya Mutiara Devi
Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten, Indonesia
tricahaya07@gmail.com

Article Info
(Book Antiqua 11pt Bold)

Recieved:

Revised:

Accepted:

Abstract

This study discusses the effect of fluctuations in demand on the improvement of services provided by PT. Surya Teknik Dinamika. The research method used is research that is descriptive analysis by retrieving data from customer databases and financial reports of PT. Surya Teknik Dinamika which sells various heavy equipment and machine parts to several islands including Sumatra, Kalimantan, Java and Bali with a total customer total of 191 customers. The data obtained is processed into numerical form and data visualization such as tables, pie charts and SIG, after that the data is measured with the mean, modus, variance and standard deviation to find out the distribution of the data to the average data, but to support the information an interview is also held with one of the sales staff regarding the extent of the service provided by the company to customers . The analysis technique used in this study is descriptive statistical analysis on the customer data base from PT. Surya Teknik Dinamika. The purpose of this study is to analyze the effect of demand fluctuations on service improvement in the hope of a significant increase in demand from new customer geographic segments by paying attention to customer segmentation, customer profiles, customer behavior, product preferences, marketing strategies for each customer segmentation so that from the results of the analysis it can be concluded what are the deficiencies of the service process that affects the ups and downs of demand. The results of the research are in the form of the right solution to increase customer retention which can be used to find out how capable the company is in satisfying and providing added value to its customers as well as to see

how to improve the services provided by the company in overcoming customer complaints and the company can expand its marketing network in other areas that have not yet been marketing from PT. Surya Teknik Dinamika.

Keywords: service, demand, customer segment, geographic, retention.

Abstrak

Penelitian ini mendiskusikan mengenai pengaruh fluktuasi permintaan terhadap peningkatan layanan yang diberikan oleh PT. Surya Teknik Dinamika. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yang bersifat deskriftif analisis dengan pengambilan data dari database pelanggan dan laporan keuangan PT. Surya Teknik Dinamika yang menjual berbagai alat berat maupun suku cadang mesin ke beberapa pulau diantaranya Sumatera, Kalimantan, Jawa, dan Bali dengan total pelanggan secara keseluruhan sebanyak 191 pelanggan, dari data yang didapat diolah menjadi bentuk numerik dan visualisasi data seperti tabel, pie chart dan SIG, setelah itu data diukur dengan mean, modus, varian dan standar deviasi untuk mengetahui persebaran dari data terhadap rata-rata data, akan tetapi untuk menunjang informasi diadakannya juga wawancara pada salah satu staf bagian penjualan terkait sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh perusahaan pada pelanggan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistic deskriptif pada databease pelanggan dari PT. Surya Teknik Dinamika. Tujuan penelitian ini menganalisis pengaruh peningkatan layanan terhadap fluktuasi permintaan dengan harapan terjadinya peningkatan permintaan yang signifikan dari segmem geografis pelanggan yang baru dengan mrmperhatikan segementasi pelanggan, profil pelanggan, perilaku pelanggan, preferensi produk, strategi pemasaran setiap segmentasi pelanggan hingga dari hasil analisis dapat disimpulkan apa kekurangan dari proses layanan yang mempengaruhi naik turunnya permintan. Hasil penelitian berupa solusi yang tepat untuk meningkatkan retensi pelanggan yang dapat digunakan untuk mengetahui seberapa mampu perusahaan dalam memuaskan dan membeikan nilai lebih kepada pelanggannya juga untuk melihat bagaiaman peningkatan layanan yang diberikan perusahaan dalam mengatasi keluhan pelanggannya serta perusahaan dapat memperluas jaringan pemasaran di daerah lain yang belum tergapai akan pemasaran dari PT. Surya Teknik Dinamika hingga terciptanya peningkatan permintaan produk.

Katakunci: layanan, permintaan, kepuasan pelanggan, segmen, geografis, retensi.

Introduction/Pendahuluan

PT. Surya Tehnik Dinamika merupakan salah satu perusahaan dagang, agen tunggal, stockiest dan leading global supplier yang bergerak dibidang produk alat berat dan suku cadang alat berat baik dari segi fungsi ataupun kondisi yang ada dilapangan, yang sangat dibutuhkan untuk mempercepat suatu proyek kontruksi dengan jumlah pelanggan sebanyak 191 pelanggan yang tersebar di beberapa pulau diantaranya

Sumatra, Kalimantan, Jawa dan Bali. Berikut adalah tabel pelanggan dari PT. Surya Teknik Dinamika.

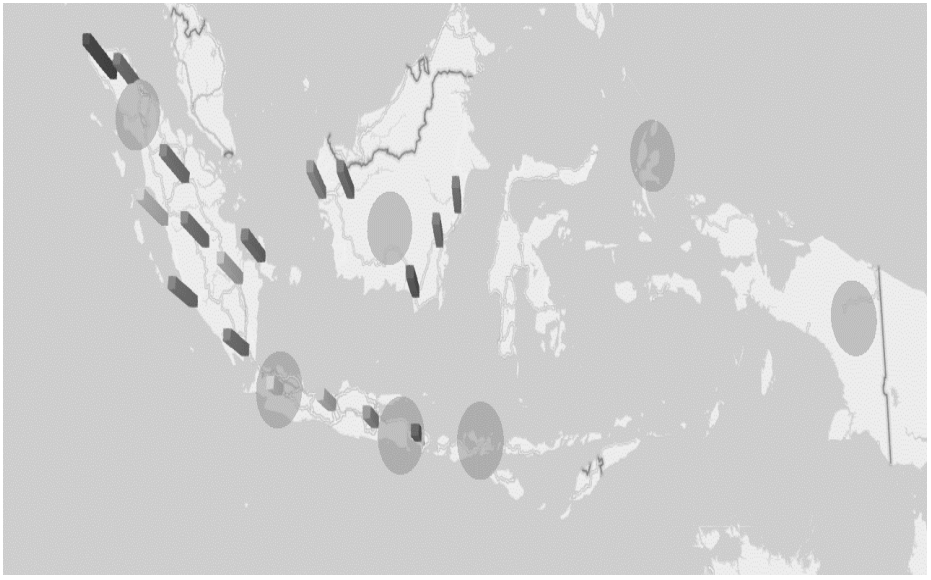
Tabel 1. Data Pelanggan PT. Surya Teknik Dinamika

No	Kota /Kabupaten	Jumlah Pelanggan
1	Padang	23
2	Medan	39
3	Bandar Lampung	7
4	Bengkulu	7
5	Pekan Baru, Riau	3
6	Palembang	9
7	Aceh	5
8	Jambi	3
9	Bangka Belitung	1
10	Pontianak	11
11	Samarinda	1
12	Banjar Baru	2
13	Kabupaten Sekadau	1
14	Kabupaten Paser	1
15	Jawa Barat	23
16	Jawa tengah	45
17	Jawa Timur	8
18	Bali	2
Total Pelangggan		191
Jumah Pelanggan Tertinggi		45
Jumlah Pelanggan Terendah		1
Jumlah Pelanggan Di Wilayah Sumatra		97
Jumlah Pelanggan Di Wilayah Kalimantan		16
Jumlah Pelanggan Di Wilayah Jawa		76
Jumlah Pelanggan di Wilayah Bali		2

Maraknya pengeluaran berlebih disebabkan keasalahan dalam pemilihan mesin yang berujung pada keterlambatan dalam pelaksanaan suatu proyek kontruksi. Oleh karena itu kefektifan dan kefesienan proses pekerjaan menjadi sasaran utama dari pemilik proyek kontruksi akan tetapi hal tersebut harus diiringi dengan pemilihan mesin yang baik.

Berbagai wilayah di Indonesia, tiap waktunya memiliki proyek yang diharuskan untuk menggunakan alat berat diantaranya intensitas pembangunan yang tinggi di Indonesia terdapat di Pulau Sumatra, Pulau Jawa, Pulau Kalimantan dan bagian Nusa Tenggara Timur serta Papua. Tidak hanya digunakan dalam proyek pembangunan besar seperti pembangunan Ibu Kota Negara, jalanan, jaringan perpiaan ataupun jembatan, alat berat juga digunakan dalam kegiatan pertambangan baru bara seperti di Kalimantan

Tabel 2. Map 3D dari Pelanggan PT. Surya Teknik Dinamika dan Intensitas Pembangunan yang tinggi di Indonesia.



Pembelian pelanggan pada PT. Surya Teknik Dinamika cenderung tidak stabil terkadang mengalami kenaikan dan penurunan tiap bulannya. Berikut adalah tabel penjualan PT. Surya Teknik Dinamika.

Tabel 3. Data Penjualan PT. Surya Teknik Dinamika Bulan Januari dan Februari Tahun 2023

Bulan	Penjualan	Forcest
Januari	1.704.849.886	-
Februari	5.554.342.694	-

Walaupun harga yang ditetapkan oleh PT. Surya Teknik Dinamika pada produknya cenderung lebih kecil dibandingkan dengan pesaingnya, akan tetapi PT. Surya Teknik Dinamika belum mampu untuk menyaingi pesaingnya. Dalam keputusan pembelian, kualitas barang

merupakan salah satu factor pendukung untuk menarik perhatian konsumen dimana akan tetapi dalam menarik perhatian pelanggan untuk melakukan pembelian ada factor lain yang perlu diperhatikan yaitu dari segi harga maupun pelayanan hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu yang menyungsung mengenai analisis pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan PT. Surya Teknik Dinamika kerap kali mengalami komplain dari ekspedisi produk yang membuat pelanggan kurang nyaman dan tidak puas atas pelayanan perusahaan ini.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain penelitian studi kasus di mana objek penelitian adalah PT. Surya Teknik Dinamika dimana peneliti menggunakan laporan keuangan bulanan sebagai sumber data penelitian. Penelitian ini menggunakan metode analisis statistic deskriptif dimana metode ini digunakan dengan cara mengumpulkan angka, menabelkan, menggambarkan, mengolan dan menganalisis angka-angka tersebut serta menginterprestasikannya dengan memberi penafsiran atau diambil kesimpulannya. Dalam pengelolaan data, peneliti menggunakan tiga metode sebagai media dalam mendapatkan pengaruh akan peningkatan layanan terhadap fluktuasi pembelian di PT. Surya Teknik Dinamika.

Hasil dan Diskusi

Data Penjualan Bulan Januari dan Februari Tahun 2023 di PT. Surya Teknik Dinamika

Bulan	Penjualan	Forcest
Januari	1.704.849.886	-
Februari	5.554.342.694	-

Metode Moving Average

Metode peramalan bisnis yang sederhana dan sering digunakan untuk memperkirakan kondisi pada masa yang akan datang dengan menggunakan kumpulan data-data masa lalu (data-data historis).

Rumus MA

$Ma=(\sum X)/(\text{Jumlah Periode})$

Keterangan :

MA = Moving Average

ΣX = Keseluruhan Penjumlahan dari semua data periode waktu yang diperhitungkan

Jumlah Periode = Jumlah Periode Rata-rata bergerak

Penghitungan MA untuk bulan Maret

$Ma=(1.704.849.886+ 5.554.342.694)/2$

$Ma=3.629.596.290$

Jadi perkiraan penjualan pada bulan Maret yakni sebesar Rp 3.629.596.290

Metode Exponential Smoothing

Menurut Render dan Heizer (2005), Penghalusan exponential adalah teknik peramalan rata-rata bergerak dengan pembobotan dimana data diberi bobot oleh sebuah fungsi exponential.

Rumus Ft

Ft= F_(t-1)+α(D_(t-1)-F_(t-1))

Keterangan :

Ft = Prakiraan Permintaan sekarang

Ft-1 = Prakiraan Permintaan yang lalu

α = Konstanta Eksponensial

Dt-1 = Permintaan Nyata

Penghitungan Ft

Ft= 3.629.596.290+0,3(3.800.000.000-3.629.596.290)

Ft= 3.629.596.290+51.121.113

Ft=3.680.717.403

Metode Regresi Linier

Metode Statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara Variabel Faktor Penyebab (X) terhadap Variabel Akibatnya. Faktor Penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan Predictor sedangkan Variabel Akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan Response. Regresi Linear Sederhana atau sering disingkat dengan SLR (Simple Linear Regression) juga merupakan salah satu Metode Statistik yang dipergunakan dalam produksi untuk melakukan peramalan ataupun prediksi tentang karakteristik kualitas maupun Kuantitas.

Pengaruh dari banyaknya transaksi yang terjadi dengan total penjualan

Rumus regresi linier sederhana

Y=a+bx

Menghitung konstanta (a)

a=((7,259,192,580) (130) – (16) (54,224,047,832))/(2(130)-(16)^2)

a=(943.695.035.400 – 867.584.765.312)/(260-256)

a=76.110.270.088/4= 19.027.567.522

Mencari koefisein regresi (b)

b= (2(54.224.047.832)-(16)(7.259.192.580))/(2(130)-(16)^2)

b= (108.448.095.664-116.147.081.280)/(260-256)

b= ((-7.698.985.616))/4= -1.924.746.404

Menghitung Regresi

Y=a+bx

Y=19.027.567.522+(-1.924.746.404)x
Prediksi jika jumlah infrastruktur yang terjadi sebanyak 10 kegiatan maka
Y=19.027.567.522+(-1.924.746.404)10
Y=19.027.567.522+(-19.247.464.040) = (-219.896.518)

Jadi apabila terdapat 10 kegiatan infrastruktur maka diproyeksikan terjadinya penurunan akan penjualan hal ini dapat disebabkan karena produk yang dibutuhkan tiap pelanggan berbeda dan ini dapat kita lihat pada laporan keuangan dimana terdapat perbedaan total penjualan yang signifikan maupun kuantitas produk yang dikeluarkan. Walaupun begitu, walaupun diproyeksikan akan memiliki penurunan hal ini dapat saja berbanding terbalik dimana penurunan tersebut dapat menjadi kenaikan tidak terlepas dari kebutuhan produk yang di butuhkan pelanggan yang akan meningkatkan volume penjualan.Bagian ini terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan.

Conclusion/Kesimpulan

Berdasarkan analisis dengan metode kuantitatif dan analisis statistic deskriptif. Dimana metode kuantitatif ini dalam bentuk table yang dibantu dengan pie chart dan SIG, lalu kami melakukan perhitungan untuk mengukur mean, modus, varian dan standar deviasi data. Sedangkan metode analisis statistic deskriptif itu dengan cara mengumpulkan angka, menabelkan, menggambarkannya, mengolah dan menganalisis angka-angka tersebut serta mengintrepretasikannya dengan memberi penafsiran. Dengan metode-metode tersebut kami medapatkan kesimpulan, antara lain :

1. Dari segi segmentasi pelanggan, kita dapat mengetahui bahwa pelanggan paling banyak membeli produk di PT. Surya Teknik Dinamika berasal dari provinsi Jawa Tengah dengan total pelanggan sebanyak 45 pelanggan. Kemudian disusul oleh Medan sebagai daerah terbanyak kedua dengan jumlah pelanggan sebanyak 39 pelanggan. Dan diikuti daerah Padang dan provinsi Jawa Barat dengan 23 pelanggan. Dari data diatas kita juga bisa melihat dengan jelas bahwa jumlah pelanggan terendah berasal dari Bangka Belitung, Samarinda, Sekadau, dan daerah Paser dengan total pelanggan hanya 1 di setiap wilayahnya. Penyebab provinsi Jawa Tengah, Medan, dan Pandang menjadi derah terbanyak yang membeli, karena di daerah terbut sedang adanya pembangunan-pembangunan infrastruktur.
2. Dari segi perhitungan devisiasi, dimana perhitungan dilakukan guna melihat seberapa jauh data-data tersebar dari ukuran pemusatnya. Dan hasil standart devisiasi yang diperoleh menyatakan bahwa perusahaan memiliki keberagaman nilai-nilai pada item, data-data menyebar luas, dan tidak menyebar dititik rata-rata.
3. Dari segi Strategi pemasaran, perusahaan sudah mampu membuat strategi pemasaran dengan cukup baik, dengan membuat segmentasi pelanggan, membuat channel pemasaran dan menentukan harga. Cukup baik disini artinya masih ada sedikit masalah dalam strategi pemasaran tersebut. Yaitu mahalnya biaya pengiriman produk, dimana biaya pengiriman produk harus ditanggung oleh pembeli untuk pembelian mesin dan alat-alat berat. Hal ini lah yang menyebabkan kurangnya

efektivitas dan penyusunan strategi pemasaran.

4. Dari segi retensi pelanggan, perusahaan juga masih memiliki kekurangan dalam mempertahankan retensi pelanggan ini. Permasalaha yang ada di strategi pemasaran juga berpengaruh terhadap retensi pelanggan. Dimana jika pelanggan tersebut merasa keberatan akan biaya yang harus ditanggung sendiri untuk produk mesin dan alat-alat berat, maka secara otomatis pelanggan tersebut akan mencari perusahaan yang minimnya biaya pengiriman atau bisa dikatakan pelanggan akan beralih ke kopetitor dari PT. Surya Teknik Dinamika.Kesimpulan menyatakan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau temuan ilmiah. Kesimpulan bukanlah pengulangan hasil dan pembahasan, tetapi merupakan rangkuman temuan sebagaimana yang diharapkan dalam tujuan atau hipotesis. Jika perlu, kesimpulan juga dapat diakhiri dengan ide selanjutnya untuk diimplementasikan pada penelitian.

Acknowledgements/Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih saya berikan kepada Orang tua yang telah menyemangati saya hingga penelitian ini dapat terselesaikan dan saya ucapkan terima kasih pada personal trio jari manis, cika dan shelly yang telah membantu dalam penulisan penelitian ini.

Reference/Referensi

Heryanti, Yanti (2020). DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN . STUDI KASUS DI PT. SUMBER DAYA LESTARI TASIKMALAYA : JURNAL ADMINSTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK, 251-259.

Shobirin, Fathoni,A,. Minasrsih, M. M. (2016). PENGARUH LOKASI, TINGKAT SUKU BUNGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN KREDIT STUDI EMPIRIS PADA BPD ARTHANUGRAHA MAKMURSEJAHTERA DI SEMARANG. JOURNAL OF MANAGEMENT, 2(2), 1-8

Hutabarat, B. I., Ginting, N., Sinaga, J. E. (2022). PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. PROBESCO DISATAMA MEDAN. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 5(2). 1392-1398.

Wijanarko, E. B., & Suprapto, W. (2018). PENYUSUNAN STRATEGI PEMASARAN UNTUK PASAR CERUK PT WIJAYA MAKMUR MESIN UTAMA SEMARANG. AGORA, 7(1).

Andryanto, Valentina, C., Rudiyanto, Sinambela, F. A. (2022). PENGELOLAAN PERMINTAAN DAN KAPASITAS PRODUKSI PADA UMKM BEST MART DI KOTA BATAM. NUSANTARA: JURNAL ILMU PENGETAHUAN SOSIAL, 9(9), 3388-3395.

Pangestu, D. D., Sumartono, B., Bhirawa, W. T. (2018). ANALISIS PERAMALAN PERMINTAAN PRODUK KIPAS ANGIN DENGAN METODE ARIMA (AUTOREGRESSIVE INTEGRATED MOVING AVERAGE) UNTUK MENENTUKAN PERSEDIAAN SAFETY STOCK DAN SERVICE LEVEL PADA PT. CATUR SUKSES INTERNASIONAL, 14-24

Sinambela, E. A., Retnowati, E., Ernawati, E., Lestari, U. P., Munir, M. (2022).

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN BENGKEL RESMI HONDA SURABAYA. JURNAL BARUNA HORIZON, 5(1), 17-25

Hidayat, D. R., Firdaus, M. R. (2014). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN :(Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya), JURNAL WAWASAN MANAJEMEN, 2(3), 237-249

Finnora, E., Razak, I. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH. JURNAL MANAJEMEN BISNIS KRISNADWIPAYANA, 5(2).

Siow, N. (2013). KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN PENGARUHNYATERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR SUZUKI SATRIA FU150 DI KOTA MANADO. JURNAL EKONOMI MANAJEMEN BISNIS DAN AKUNTANSI. 1(3), 1069-1078