PERANAN KUALITAS PRODUK TERHADAP VOLUME PENJUALAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI DI PT. COMPACT MICROWAVE INDONESIA BANDUNG

PERPUSTAKAAN UNIKOM BANDUNG

TUGAS AKHIR

PROGRAM DIPLOMA III

JURUSAN AHLI KOMPUTER MANAJEMEN PEMASARAN

Oleh :

AENI GANDARA

NIM : MP-32397021

INDONESIAN GERMANY INSTITUTE

BANDUNG

2000

PERANAN KUALITAS PRODUK TERHADAP VOLUME PENJUALAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI DI PT. COMPACT MICROWAVE INDONESIA BANDUNG

TUGAS AKHIR
PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN AHLI KOMPUTER MANAJEMEN PEMASARAN

Oleh :
AENI GANDARA
NIM : MP–32397021

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

(Ahmad Iskandar Z. SE., MBA.)

Mengetahui,
Ketua Jurusan

(Ahmad Iskandar Z. SE., MBA.)

Mengetahui,
Ketua IGI

(Ir. Eddy Suryanto Soegoto, MSc.)

LEMBARAN PENGESAHAN

PERANAN KUALITAS PRODUK TERHADAP VOLUME PENJUALAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI DI PT. COMPACT MICROWAVE INDONESIA BANDUNG

TUGAS AKHIR
PROGRAM DIPLOMA III
JURUSAN AHLI KOMPUTER MANAJEMEN PEMASARAN

Oleh :
AENI GANDARA
NIM : MP-32397021

Pembimbing
PT. Compact Microwave Indonesia
Bandung

(Ovi Novianti)

a.n Direktur Utama
Direktorat Pemasaran
PT. Compact Microwave Indonesia
Bandung

CMI Compact Microwave Indonesia,

(Oke Srinurdwiyanti)

JURUSAN AHLI KOMPUTER
MANAJEMEN PEMASARAN
INDONESIAN GERMANY INSTITUTE
BANDUNG

TANDA PELAKSANAAN SIDANG

Nama Mahasisiwa	:	AENI GANDARA
Nomor Induk Mahasiswa	:	MP-32397021
Judul Tugas Akhir	:	PERANAN KUALITAS PRODUK TERHADAP VOLUME PENJUALAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI DI PT. COMPACT MICROWAVE INDONESIA BANDUNG
Jumlah Halaman	:	38 + Lampiran
Yudisium	:	"A"

Bandung, 4 September 2000

Dosen Penguji – 1

(Ahmad Iskandar Z. SE., MBA.)

Dosen Penguji - 2

(Drs. H. Y. Bachrunsyah., MM., MBA.)

Dosen Penguji – 3

(In-in Inayat Amintapura, SH., M.Hum.)

Allah memberikan nikmat kepada siapa yang di kehendaki-Nya :
dan barang siapa yang diberi nikmat
Sesungguhnya telah diberi kebajikan yang banyak
Dan tak ada yang dapat mengambil pelajaran
Kecuali orang – orang yang beriman.
(Al – Baqarah, 2 : 269)

Kupersembahkan Tugas Akhir ini teruntuk :
Kedua Orang Tua dan kedua Adikku Tercinta
Yang senantiasa memberikan do'a dan kasih sayangnya.

ABSTRAKSI

Keadaan jaman yang tidak menentu seperti sekarang ini, terutama dalam bidang perekonomian yang sangat berpengaruh dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, telah mengakibatkan perusahaan-perusahaan mengalami kerugian. Hal tersebut terjadi dikarenakan daya beli masyarakat berkurang, sehingga banyak perusahaan yang hanya memasarkan sisa hasil produksinya tanpa melakukan penambahan ataupun memproduksi jenis barang baru.

Apabila dengan kebutuhan yang sangat beragam dari setiap konsumen, terutama dalam hal kombinasi harga, menyebabkan banyak konsumen yang membeli produk dengan melihat harganya saja tanpa menghiraukan kualitas dari produk tersebut. Hal inilah yang menjadi kendala bagi perusahaan, maka dari itu perusahaan harus dapat mengoptimalkan peningkatan kualitas dari suatu produk dengan biaya yang seminimal mungkin, sehingga perusahaan dapat memasarkan hasil produksinya dengan kualitas yang baik namun harganya terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Kualitas yang baik dari suatu produk tersebut sangat diharapkan oleh semua kalangan masyarakat baik tua maupun muda. Oleh sebab itu peningkatan kualitas produk di dalam suatu perusahaan sangat diperlukan sekali, karena dengan peningkatan kualitas produk secara langsung pula mempengaruhi jumlah volume penjualan.

Apabila perusahan ingin memperoleh keuntungan atau laba yang maksimal, maka peningkatan kualitas dari suatu produk jangan di anggap hal yang kecil, apalagi dengan banyaknya jenis produk dalam setiap kategori seperti saat sekarang ini

dengan banyaknya jenis produk dalam setiap kategori seperti saat sekarang ini menyebabkan konsumen sulit untuk memilih suatu jenis produk. Namun apabila konsumen telah datang mempercayai suatu jenis produk, dengan alasan karena kualitasnya yang baik maka konsumen tersebut akan tetap memakai atau mengkonsumsi jenis produk tersebut, sehingga tidak ada keinginaan konsumen untuk berpindah kejenis produk dari perusahaan lain, sehingga dengan kata lain perusahaan akan dapat mempertahankan laba yang telah dicapai.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim,

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Illahi Rabbi, karena berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul "PERANAN KUALITAS PRODUK TERHADAP VOLUME PENJUALAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI DI PT. COMPACT MICROWAVE INDONESIA BANDUNG". Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan D-III Jurusan Manajemen Pemasaran di IGI-LPKIG Bandung.

Namun Penyusun menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penyusun mengharapkan segala kritik dan saran.

Dengan selesainya Tugas Akhir ini, penyusun menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir. Eddy Suryanto Soegoto, MSc, Selaku Ketua Indonesian Germany Institute IGI – LPKIG Bandung.
2. Bapak Ahmad Iskandar Z. SE.,MBA, Selaku Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran dan Pembimbing di IGI – LPKIG Bandung.
3. Bapak Ir. Rahardjo Pratjihno, selaku Direktur Utama PT. Compact Microwave Indonesia Bandung.
4. Ibu Ovi Novianti SE. yang telah membantu dan membimbing penyusun selama melaksanakan kerja praktek di PT. Compact Microwave Indonesia Bandung.
5. A, Edy Hasan yang telah memberikan baik dukungan maupun kasih sayangnya sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.

6. Seluruh rekan kost di Tuisda 16 D yang telah turut memberikan dukungannya, thanks Guys.
7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Dan secara khusus rasa terima kasih ditujukan kepada kedua orang tua tercinta Bapak Drs. Suganda, ibu Suhaemi beserta kedua adik tercinta Moch.Hayani, Fitri dan seluruh saudara yang senantiasa memberikan dorongan semangat, kasih sayang serta doa untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas amal kebaikan semuanya, Amin.

Akhirnya penyusun berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penyusun dan umumnya bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, Agustus 2000

Penyusun

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI..... i

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL..... vii

DAFTAR LAMPIRAN..... viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah..... 1

1.2. Maksud dan Tujuan..... 2

1.3. Metodologi Penelitian..... 2

1.4. Pembatasan Masalah..... 3

1.5. Sistematika Pembahasan..... 3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kualitas..... 5

2.2. Tinjauan Umum Tentang Produk

2.2.1. Pengertian Produk..... 6

2.2.2. Konsep Dasar Produk..... 7

2.2.3. Klasifikasi Produk..... 7

2.2.4. Daur Hidup Produk..... 8

2.3. Tinjauan Umum Tentang Penjualan

2.3.1. Pengertian Penjualan..... 12

2.3.2. Konsep Penjualan..... 13

2.3.3. Jenis-jenis Penjualan..... 15

2.3.4. Teknik Menjual..... 15

BAB III DATA HASIL PENELITIAN

3.1. Sejarah Singkat Berdirinya PT. CMI Bandung..... 18

3.2. Struktur Organisasi PT. CMI Bandung..... 19

3.3. Uraian Tugas dan Wewenang..... 20

3.4. Kedudukan, Fungsi dan Tata Kerja PT. CMI Bandung

3.4.1. Kedudukan dan Fungsi Perusahaan..... 22

3.4.2. Tata Kerja..... 23

3.5. Data Khusus

3.5.1. Bidang Usaha dan Produk..... 23

3.5.2. Wilayah Pemasaran..... 24

3.5.3. Kebijaksanaan Harga..... 25

3.5.4. Kriteria Penentuan Kualitas Produk..... 27

3.5.5. Hasil Penjualan..... 27

BAB IV ANALISA HASIL PENELITIAN

4.1. Permasalahan atau Kendala yang Dihadapi..... 30

4.2. Pemecahan Masalah..... 31

4.3. Analisis Kualitas Produk..... 33

4.4. Analisis Volume Penjualan..... 34

4.5. Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Volume Penjualan... 34

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 35

5.2. Saran..... 36

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

PERPUSTAKAAN UNIKOM BANDUNG

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1. Perbedaan Antara Konsep Penjualan dan Konsep Pemasaran
2. Tabel 2.2. Konsepsional Rencana Penjualan Yang Sukses
3. Tabel 3.1. Hasil Penjualan PT. Compact Microwave Indonesia Tahun 1996
4. Tabel 3.2. Hasil Penjualan PT. Compact Microwave Indonesia Tahun 1997

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Kesanggupan Melaksanakan Pengadaan dan Pemasangan Sistem Transmisi Satelit IDR.
2. Surat Jaminan Garansi Pemeliharaan.
3. Rincian Biaya Jasa Pengadaan dan Pemasangan Sistem Transit IDR Divre V Jatim – PT. TELKOM.
4. Product Line.
5. RF Power Combiner (CM 22951-N).
6. Typical CM 94 Block Diagram.
7. Integrated Monitoring and Control system.
8. C – Band Down Converter (CM 22943 – DI).
9. First Order PCM Multiplexer (CM 22944 – A).
10. Digital Echo Canceller (CM 22947).