

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT Pindad (Persero) adalah satu perusahaan BUMN yang termasuk dalam klaster Industri Pertahanan. Produk-produk yang dihasilkan PT Pindad terutama adalah alat dan peralatan untuk mendukung pertahanan dan keamanan. Pada saat ini PT Pindad (Persero) bukan hanya menghasilkan alat dan peralatan pertahanan dan keamanan saja tetapi juga menghasilkan produk-produk untuk kepentingan industrial. Hal ini dilakukan dalam rangka menjaga tumbuh kembangnya perusahaan juga memanfaatkan kemampuan yang telah dimiliki perusahaan.

Produk-produk pertahanan dan keamanan yang dihasilkan sampai dengan saat ini diantaranya : Berbagai jenis senjata seperti Senjata ringan, senjata berat dan Pistol, berbagai jenis munisi mulai dari Munisi Ringan sampai dengan Munisi Berat, Kendaraan Khusus seperti Anoa 6 x 6, Medium Tank, Kendaraan Taktis dan lain-lain. Sedangkan untuk keperluan industrial, produk-produk yang dihasilkan meliputi : Alat Berat diantaranya Excavator dan Dozer, Peralatan mesin pertanian, peralatan mesin listrik seperti Generator dan motor, Sarana dan Prasarana Kereta Api, Bahan Peledak Komersial dan Jasa Drilling Blasting.

Sejarah PT Pindad (Persero) dimulai dengan didirikannya bengkel peralatan militer dengan nama Artillerie Constructie Winkel (ACW) pada tahun 1908 di Surabaya, bengkel ini berkembang menjadi sebuah pabrik dan mengalami perubahan nama menjadi Artillerie Inrichtingen (AI). Pada tahun 1923, perusahaan ini berpindah lokasi ke Bandung. Pada tahun 1942, di masa penjajahan Jepang, namanya berganti menjadi Dai Ichi Kozo (DIK), dan pada tahun 1947 berganti nama menjadi Leger Productie Bedrijven (LPB). Pada tanggal 29 April 1950, Pemerintah Belanda menyerahkan pabrik tersebut kepada Pemerintah Indonesia, yang selanjutnya diperingati sebagai hari jadi Perusahaan, pabrik tersebut diberi nama Pabrik Senjata dan Mesiu (PSM) yang berlokasi di PT. PINDAD sekarang

ini. Pada tahun 1962 Pabrik Senjata dan Mesiu (PSM) berubah menjadi sebuah industri alat peralatan militer yang dikelola oleh Angkatan Darat, sehingga namanya menjadi Perindustrian Angkatan Darat (PINDAD). Pada tanggal 29 April 1983, PINDAD berubah status menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan nama PT. PINDAD (Persero). Pada tahun 1989 perusahaan ini berada dibawah pembinaan Badan Pengelola Industri Strategis (BPIS) yang kemudian pada tahun 1999 berubah menjadi PT. Prakarya Industri (Persero) dan kemudian berubah lagi namanya menjadi PT. Bahana Prakarya Industri Strategis (Persero). Tahun 2002 PT. BPIS (Persero) dibubarkan oleh Pemerintah, dan sejak itu PT. PINDAD beralih status menjadi PT. PINDAD (Persero) yang langsung berada dibawah pembinaan Kementerian BUMN.



Gambar 1. 1 Logo Pindad

Sumber : <https://pindad.com>(2021)

PT Pindad dalam menjalankan usahanya memiliki beberapa divisi bisnis, yaitu Divisi Munisi, Divisi Senjata, Divisi Kendaraan Khusus, Divisi Alat Berat, Divisi Infrastruktur Perhubungan, Divisi Peralatan Industri dan Jasa dan Divisi Mining Service. Divisi Mining Service adalah Divisi yang bergerak dalam bidang usaha Bahan Peledak Komersial dimana lingkup usahanya meliputi :

- a) Produsen Bahan Peledak Komersial
- b) Distributor Bahan Peledak Komersial
- c) Jasa Pengeboran dan peledakan
- d) Jasa Pemusnahan Bahan Peledak Komersial
- e) Jasa Pergudangan Bahan Peledak Komersial
- f) Jasa Perizinan terkait Bahan Peledak Komersial

Adapun jenis-jenis bahan peledak Komersial PT Pindad diantaranya dapat dilihat pada Gambar – 2 dibawah ini.



Gambar 1. 2 Produk-Produk Bahan Peledak Komersial PT Pindad (Persero)

Sumber : <https://pindad.com>(2021)

1.2 Latar Belakang

Bahan peledak adalah suatu bahan kimia berbentuk padat, cair, atau campurannya yang mana apabila diberi aksi panas, benturan, gesekan atau ledakan awal akan mengalami suatu reaksi kimia eksotermis sangat cepat dan hasil reaksinya sebagian atau seluruhnya berbentuk gas disertai panas dan tekanan sangat tinggi yang secara kimia lebih stabil.

Bahan peledak Komersial adalah bahan peledak yang dirancang dan dibuat khusus untuk keperluan komersial dimana bahan peledak tersebut digunakan untuk pemberaian batuan dengan cara diledakan (*blasting*) agar batuan tersebut bisa diproses lebih lanjut seperti : loading, hauling, crushing dan lain-lain. Proses peledakan lebih banyak digunakan untuk pemberaian batuan dari pada proses mekanik karena biaya persatuan volume batuan biasanya lebih murah.

Industri-industri yang biasa menggunakan Bahan Peledak Komersial untuk pemberaian batuan adalah :

- a. Industri Tambang Batubara merupakan pengguna terbesar Bahan Peledak Komersial. Industri ini menggunakan Bahan Peledak diatas 60 % dari total Konsumsi Nasional Indonesia. Bahan Peledak ini digunakan untuk pemberaian batuan penutup (*overburden*) lapisan Batubara.
- b. Industri Tambang Logam menggunakan bahan peledak komersial untuk menambang batuan yang megandung logam (bijih) agar bisa diproses lebih lanjut.
- c. Industri Semen menggunakan bahan peledak komersial untuk pemberaian batuan bahan baku semen.
- d. Industri kuari dimana bahan peledak ini digunakan untuk pemberaian batuan Granit, Adesit dll (Galian C).
- e. Industri kontruksi (Bendugan, Bandara dan jalan) dan lain-lain.

Sejak tahun 2005, Indonesia menjadi salah satu produsen dan eksportir batubara terbesar di dunia melampaui jumlah yang diproduksi Australia. Indonesia menjadi eksportir utama batubara thermal. Volume terbesar batubara thermal yang diekspor Indonesia terdiri dari Batubara jenis kualitas menengah (antara 5100 dan 6100 cal/gram) dan Batubara jenis kualitas rendah (di bawah 5100 cal/gram). Batubara hasil produksi Indonesia banyak diekspor ke Cina dan India. Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Indonesia, cadangan batubara Indonesia diperkirakan akan habis kira-kira dalam 83 tahun mendatang apabila tingkat produksi seperti saat ini. *BP Statistical Review of*

World Energy, Indonesia menempati peringkat ke-9 atau sekitar 2,2% (persen) dari total cadangan Batubara global. Cadangan Batubara Indonesia saat ini sekitar 60% (persen) merupakan batubara kualitas rendah (*sub-bituminous*) dengan kandungan kurang dari 6100 cal/gram.

Prospek usaha dalam bidang Bahan Peledak Komersial merupakan *Derived Demand* karena sangat dipengaruhi oleh perkembangan industri penggunaannya terutama Industri Tambang Batubara sebagai konsumen terbesar Bahan Peledak Komersial. Disamping itu, tata niaga dalam usaha Bahan Peledak Komersial sarat dengan peraturan perundang-undangan dan sangat diatur oleh Pemerintah dimana jumlah produsen dan distributor Bahan Peledak Komersial yang memperoleh izin hanya 10 (sepuluh) perusahaan termasuk PT Pindad (Persero), dan semua tata niaga mulai dari pembelian, penyimpanan, pengangkutan, pemakaian dan lain-lain harus mengikuti Peraturan Kapolri Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Perizinan, Pengamanan, Pengawasan dan Pengendalian Bahan Peledak Komersial.

Para Pelanggan Bahan peledak komersial dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu :

- a. Pemilik Tambang Besar diantaranya : PT Preeport Indonesia, PT Kaltim Prima Coal, PT Adaro Indonesia, PT Kideco Jaya Agung, PT Berau Coal, PT Amman Mineral Nusa Tenggara dan lain-lain
- b. Pemilik Tambang Kuari diantaranya : PT Karimun Granite, PT Bukit Granit Mining Mandiri dan lain-lain.
- c. Industri Semen diantaranya : PT Semen Indonesia, PT Semen Merah Putih dan lain-lain.
- d. Kontraktor Tambang diantaranya : PT Orica Mining Service, PT DNX Indonesia, PT BUMA, PT Pama Persada dan lain-lain
- e. Kontraktor Drilling Blasting terdiri dari beberapa perusahaan besar dan UKM
- f. BUMN Karya diantaranya PT Wijaya Karya, PT Waskita Beton Precast, PT Brantas Abipraya dan lain-lain.

PT. Pindad (Persero) mulai merintis usaha dalam bidang bahan peledak komersial sejak tahun 2004. Pada saat ini usaha dalam bidang Bahan Peledak Komersial dikelola oleh Divisi Mining Service. Realisasi pendapatan PT. Pindad (Persero) dari usaha Bahan Peledak Komersial pada tahun 2020 ada pada kisaran Rp 500 Milyar. Pelanggan-pelanggannya bervariasi mulai dari industri tambang batubara, tambang emas, industri semen, industri konstruksi, industri kuari dan lain-lain. Beberapa Pelanggan besar diantaranya adalah PT Aman Mineral Nusa Tenggara, PT Berau Coal, PT Kideco Jaya Agung, PT United Tractor Semen Gresik, PT Semen Baturaja, PT BUMA, PT Wijaya Karya Beton, PT Waskita Beton Precast dan lain-lain.

Untuk memelihara agar bisnis ini terus tumbuh dengan sehat perlu strategi bisnis yang sesuai untuk memanfaatkan peluang dan memitigasi ancaman dari eksternal yang bersifat dinamis agar bisa memenangkan persaingan. Pada saat ini usaha PT Pindad (Persero) dalam bidang Bahan Peledak Komersial masih terus tumbuh dengan rata-rata pertumbuhan per tahun dari tahun 2016 s.d 2020 sebesar 19 %. Realisasi Penjualan pada tahun 2020 lebih kecil daripada tahun 2019, hal ini sebagian besar karena dampak Covid-19. Nilai realisasi penjualan Divisi Mining Service dapat dilihat pada Gambar-1.3 di bawah ini.



Gambar 1. 3 Realisasi Penjualan dari Tahun 2016 – 2020

Sumber : PT Pindad

Walaupun realisasi penjualan terus tumbuh pada kenyataannya banyak customer yang memesan pada tahun sebelumnya tidak memesan pada tahun ini dan selanjutnya hal ini perlu adanya evaluasi terhadap customer yang hilang tersebut dan mengukur tingkat loyalitas pelanggannya. Gambaran jumlah Pelanggan eksisting, Pelanggan baru dan Pelanggan yang hilang setiap tahunnya dapat dilihat pada Tabel – 1.1 dibawah ini.

Tabel 1. 1
Jumlah Pelanggan Eksisting, Pelanggan Baru dan Pelanggan Yang Tidak Memesan lagi dari Tahun 2017 – 2020

NO	URAIAN	2017		2018		2019		2020	
		JUMLAH CUSTOMER	NILAI PENJUALAN (Milyar Rp)						
A.	REALISASI PENJUALAN								
1	PELANGGAN EKSTING	41	271,02	59	444,12	49	444,87	53	206,21
2	PELANGGAN BARU	49	68,54	29	22,49	31	33,64	48	220,65
	TOTAL REALISASI PENJUALAN	90	339,56	88	466,61	80	478,51	101	426,87
B.	PELANGGAN HILANG								
1	JUMLAH & POTENSI PENDAPATAN	22	8,36	29	30,08	24	35,58	26	31,63
2	PROSENTASE	24%	2%	33%	6%	30%	7%	26%	7%

Sumber : PT Pindad

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Departemen Pemasaran dan Penjualan Divisi Mining Service PT Pindad (Persero), Penyebab Customer tidak memesan lagi dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu :

- a. Customer besar seperti : PT Semen Tonasa, PT Schlumberger, PT J Resources Bolaang Mongondau dan PT Macmahon Mining Service, tidak memesan lagi karena kontrak kerjasama tidak diperpanjang karena kalah dalam proses tender.
- b. Customer kecil sering berpindah-pindah pemasok agar bisa memperoleh harga penawaran yang paling rendah, waktu deliveri sesuai dengan yang diinginkan dan/atau tata cara pembayaran yang sesuai dengan kondisi cash flow proyeknya.

- c. Beberapa perusahaan yang biasa memesan bahan peledak ke PT Pindad dimana pada tahun tersebut tidak ada kebutuhan.
- d. Beberapa perusahaan telah menyelesaikan proyeknya dan belum memperoleh proyek baru.
- e. Beberapa perusahaan bermasalah dalam pembayaran sehingga tidak bisa mengambil bahan peledak yang diinginkan.

Berkaitan dengan banyaknya pelanggan yang tidak memesan lagi setiap tahunnya perlu juga dievaluasi apakah PT Pindad (Persero) khususnya Divisi Mining Service telah menerapkan Strategi CRM (*Customer Relationship Management*) sebagai suatu upaya dalam mendapatkan, mempertahankan dan mengembangkan pelanggan yang menguntungkan (*profitable customers*). CRM ini berfokus pada pelanggan untuk dapat mencapai keunggulan yang kompetitif dan berkelanjutan dalam persaingan bisnis.

1.3 Rumusan Masalah

Dalam rangka menjaga tumbuh kembangnya perusahaan, PT. PINDAD (Persero) tidak boleh hanya bergantung pada industri pertahanan dan keamanan saja tetapi harus memasuki beberapa industri lainnya yang relevan, diantaranya usaha dalam bidang Bahan Peledak Komersial. Pengembangan bisnis produk-produk diluar produk pertahanan dan keamanan (produk industrial) dilaksanakan dalam rangka memanfaatkan kompetensi dan kapabilitas produksi yang dimiliki dalam industri pertahanan dan keamanan. Berdasarkan Uraian diatas maka PT Pindad harus bersaing dalam mempertahankan dan mencari/mengakuisisi pelanggan baru dan mempertahankan dan mengembangkan pelanggan eksisting dibidang Bahan Peledak Komersial.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, penelitian ini bermaksud untuk mengukur tingkat loyalitas pelanggan bahan peledak komersial di PT.Pindad yang dikaitkan dengan realisasi penjualan dan banyaknya customer yang tidak pesan lagi di tahun berikutnya. Disamping itu, akan dikaji juga penerapan CRM di PT Pindad khususnya di Divisi Mining Service.

Berdasarkan latar belakang penelitian masalah maka pertanyaan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Pelanggan Divisi *Mining Service* PT. Pindad (Persero) ?.
2. Bagaimana tingkat loyalitas pelanggan Divisi *Mining Service* PT Pindad (Persero)?
3. Apakah *Customer Relationship Management* memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Divisi *Mining Service* PT Pindad (Persero)?.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui seberapa jauh penerapan *Customer Relationship Management* di Divisi *Mining Service* PT Pindad (Persero).
2. Untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan Divisi *Mining Service* PT.Pindad (Persero).
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan di Divisi *Mining Service* PT Pindad (Persero).

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat besar baik secara teoritis maupun praktis.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dan menerapkan teori pemasaran yang di dapat selama perkuliahan dan juga hasil penelitian dalam penyusunan skripsi pada program studi S1 MBTI.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang berguna bagi perusahaan PT Pindad mengenai pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) PT Pindad (Persero) terhadap Loyalitas Pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan disusun untuk memberi gambaran umum tentang penulisan laporan tugas akhir dalam bentuk skripsi. Berikut ini ditampilkan sistematika penulisan Tugas Akhir yang akan dilakukan :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian singkat mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang melandasi penelitian serta mendukung pemecahan masalah berupa tinjauan pustaka penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasannya terdiri dari karakteristik responden, cara pengumpulan, pengolahan dan analisis data, serta penjelasan hasil analisis data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang disertai dengan rekomendasi/saran bagi perusahaan yang diteliti.