

## DAFTAR LAMPIRAN

### HASIL WAWANCARA DENGAN MANAGER MARKETING PT CLI PADA TANGGAL 27 AGUSTUS 2005

#### 1. Sejak kapan PT CLI didirikan?

PT CLI didirikan sejak tanggal 8-4-1995

#### 2. Apa yang melatar belakangi berdirinya PT CLI?

PT CLI bergerak di bidang distributor *chemical* dan *lubricant*, didirikan untuk menjawab kebutuhan akan peningkatan sektor industri dan automotif

#### 3. Apa visi PT CLI?

Visi dari PT CLI adalah mempertahankan pelanggan melalui *ritual marketing*. Yang dimaksud *ritual marketing* adalah aktivitas pemasaran yang melibatkan upaya mendidik konsumen untuk menggunakan produk secara benar dan sekaligus unik. Pesan visi dan misi dituliskan pada sebuah papan yang mudah dilihat dan dibaca. Hal tersebut dimaksudkan agar sales mengerti apa tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

#### 4 Apa misi PT CLI?

Adapun misi dari perusahaan adalah *We Offer Technology and Service*, yang mana perusahaan menerapkan strategi antara lain teknologi dari produk kita yang ditulis dala sebuah katalog atau brosur. Sedangkan visi dari PT CLI adalah mempertahankan pelanggan melalui *ritual marketing*. Yang dimaksud *ritual marketing* adalah aktivitas pemasaran yang melibatkan upaya mendidik konsumen untuk menggunakan produk secara benar dan sekaligus unik. Pesan visi dan misi dituliskan pada sebuah papan yang mudah dilihat dan dibaca. Hal tersebut dimaksudkan agar sales mengerti apa tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

#### 5 Apa goal dan objektif PT CLI?

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi penting yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan mencapai tujuannya, yaitu

memperoleh laba serta kesinambungan usaha. Dengan mengelola sumber daya manusia dengan baik akan memberikan dampak positif bagi perusahaan, sebaliknya bila penanganan sumber daya manusia tidak dilakukan dengan baik akan menyebabkan ketidak efisienan aktifitas perusahaan yang pada akhirnya dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Serta memantapkan "Kepercayaan, Citra, dan Reputasi" perusahaan tersebut kepada pelanggan. Terlebih lagi kegiatan komunikasi mutlak dilakukan perusahaan, baik untuk kepentingan lingkup internal maupun kiproah dihadapan publik.

6. Apa saja sumber daya yang dimiliki oleh PT CLI (SDM, Dana, Waktu)?

Sumber daya manusia dalam PT CLI yaitu para sales, staf administrasi, supervisor, manajer, direktur, memiliki tugas dan fungsi sendiri. Keterbatasan waktu sangat perlu diperhatikan oleh manajer karena ketepatan waktu pengiriman pesan mempengaruhi komunikasi. Pesan yang disampaikan haruslah saling menguntungkan pihak dan bila tidak saling menguntungkan maka akan mempengaruhi efektifitas kinerja sales. Sumber daya uang yang dimiliki oleh PT CLI dipergunakan untuk membangun image perusahaan seperti memberikan brosur produk data pada pelanggan, pemberian souvenir seperti jam, payung, korek, memo, dan kaos yang berlogo perusahaan yang diberikan pada pelanggan guna mengingat kesan perusahaan, selain itu juga armada pengiriman yang berlogo perusahaan. Selain itu ada biaya-biaya yang tertanam dalam bentuk aktiva (*sunk cost*), maksudnya investasi bagian terbesar dari modal mereka dalam bentuk aktiva tetap (peralatan, gedung, tanah, dan sebagainya).

7. Apa saja program yang dilakukan untuk memotivasi Salesman?

Perusahaan memberikan pelatihan *selling skill* pada sales. Perusahaan menamakan program tersebut dengan nama *five step selling* dan *seven step closing*. Pada *five step closing* terdapat lima langkah penting dalam melakukan penjualan yaitu seperti *planning dan qualifying, introduction, presentation,*

*demonstration*, serta cara *closing order*. Perusahaan juga membuat suatu data yang harus diisi oleh para sales dinamakan *customer history record* yaitu berisikan riwayat hidup dari pelanggannya seperti nama perusahaan, alamat perusahaan, no telepon, frekuensi kunjungan dalam 1 bulan, jenis usaha, jumlah karyawan, siapa pengambil keputusan dalam pembelian, produk yang pernah didemokan apa saja, transaksi produk apa saja pada kunjungan tersebut. Hal tersebut dimaksudkan agar para sales tahu, apa sudah waktunya perusahaan tersebut untuk melakukan *repeat order*. Pemberian brosur Great Straider yang diberikan perusahaan tiap bulan yang bersifat meningkatkan mental dan motivasi sikap para sales. Dengan adanya produk kompetitor yang harganya lebih murah perusahaan mengeluarkan produk yang kemasannya lebih kecil dengan harga yang lebih murah.

8. Apa hasil yang diharapkan dari program tersebut?

Pihak manajemen berusaha untuk melakukan sesuatu untuk mejadikan para sales lebih termotivasi dalam melakukan pekerjaannya dengan lebih bertanggung jawab. Agar masing-masing individu ini dapat menyokong pencapaian tujuan organisasi sehingga masing-masing individu merasakan bahwa tujuan organisasi adalah tujuan mereka bersama.

9. Bagaimana Internal Corporate Communication Strategy PT CLI untuk memotivasi karyawan?

Perusahaan menetapkan perlu adanya aturan-aturan seperti; pemberian target pada masing-masing sales. Cara yang dilakukan selama ini bila target tidak tercapai sebanyak tiga kali selama tiga bulan akan mendapatkan peringatan dan bila target tidak tercapai untuk bulan berikutnya maka sales tersebut akan mendapat *punishment* pemotongan komisi dari hasil penjualan yang diperoleh ketentuan ini telah ada dan ditulis pada memo yang berisikan peraturan kerja. Para sales diwajibkan membuat laporan kerja harian yang berisi tentang kegiatan pekerjaan yang dilakukan pada hari itu. Perusahaan

memberikan pelatihan *selling skill* pada sales untuk mengingatkan kepada sales bagaimana cara untuk melakukan penjualan benar. Perusahaan menamakan program tersebut dengan nama *five step selling* dan *seven step closing*. Pada *five step closing* terdapat lima langkah penting dalam melakukan penjualan yaitu seperti *planning dan qualifying, introduction, presentation, demonstration*, serta cara *closing order*. Perusahaan juga membuat suatu data yang harus diisi oleh para sales dinamakan *customer history record* yaitu berisikan riwayat hidup dari pelanggannya. Pemberian brosur yang diberikan perusahaan tiap bulan yang bersifat meningkatkan mental dan motivasi sikap para sales. Dengan adanya produk kompetitor yang harganya lebih murah perusahaan mengeluarkan produk yang kemasannya lebih kecil dengan harga yang lebih murah.

10. Dari hasil yang ingin dicapai, perubahan apa yang ingin diciptakan PT CLI untuk memotivasi kinerja salesmannya?

Pihak manajemen berusaha untuk melakukan sesuatu untuk mejadikan para sales lebih termotivasi dalam melakukan pekerjaannya dengan lebih bertanggung jawab. Dalam hal ini pihak manajemen menyarankan bahwa kunci penampilan pekerja terletak pada tingkat *commitment* terhadap suatu pekerjaan daripada kontrol perusahaan. Dengan menumbuhkan *commitment* terhadap tujuan adalah satu yang perlu ditanamkan pada para sales sehingga kepuasan diri dan kebutuhan aktualisasi diri dapat diarahkan hasilnya untuk mencapai tujuan organisasi. Rata-rata para sales di beri pembelajaran di bawah kondisi yang pantas, tidak hanya menerima tetapi juga mencari rasa tanggung jawab. Perusahaan akan lebih sering melakukan pelatihan dan mengikutkan para sales dalam seminar untuk menambah pengetahuan akan produk dan sikap mental yang lebih baik. Sehingga salesnya lebih profesional dalam melakukan penjualan.

11. Bagaimana respon dari para salesman terhadap strategi-strategi perusahaan? Apakah sesuai dengan yang diharapkan?

Ada berbagai macam jawaban atas pertanyaan tersebut namun kebanyakan sales bekerja pada perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Sales sudah merasa puas akan kerjanya maka mereka kurang berusaha dalam memperoleh order yang lebih. Hal ini dikarenakan sistem *reward* tidak diberikan jika mencapai target penjualan. Selain itu sales menginginkan kualitas produk yang lebih baik dari yang ada sekarang ini.

Hal ini masih belum sesuai dengan keinginan perusahaan karena perusahaan menginginkan sales bekerja melebihi target yang ditetapkan perusahaan.

12. Apa Image yang ingin diciptakan oleh PT CLI?

Dengan adanya nama dan simbol yang sudah berjalan selama ini produk-produk yang dihasilkan oleh PT CLI adalah produk yang berhubungan dengan *maintenance* industri dan otomotif, khususnya produk *lubricant* dan *chemical*. Produk PT CLI tersebut memiliki merek yaitu Syeton. Produk-produk *lubricant* yang di jual memiliki keunggulan dibandingkan dengan produk umum yang ada di pasaran yaitu berbahan dasar sintesis sedang yang ada di pasaran umumnya berbahan dasar mineral. Masa ganti oli sintesis yang lebih lama dibandingkan yang berbahan dasar mineral.

*Image to customer* yang ditanamkan perusahaan yaitu dengan cara membuat produk yang tepat guna bagi perawatan mesin mereka, service yang diberikan baik misal pengiriman yang tidak terlalu lama dari tanggal order, mengundang pelanggan keperusahaan untuk menunjukkan bahwa perusahaan itu ada. Sehingga kepercayaan pelanggan semakin bertambah.

*Image to communities* yang perusahaan lakukan yaitu memberikan bantuan kepada lingkungan sekitar perusahaan seperti memberikan sumbangan yang bersifat sosial pada para karyawannya yang membutuhkan, dan lain-lain.

*Image to employees* yang perusahaan lakukan yaitu melibatkan para

sales seperti; memintai ide-ide yang bermanfaat, menyadarkan sales untuk melaksanakan kewajibannya sebagai sales untuk menjaga kelancaran tugas organisasi. Sebab bila satu orang saja malas dalam melakukan tugasnya dan sales tersebut dibiarkan akan mempengaruhi keseluruhan tugas-tugas organisasi.

*Image to shareholder* yang perusahaan lakukan yaitu terus melaporkan kegiatan-kegiatan yang terjadi diperusahaan seperti laporan administrasi, keadaan perusahaan saat ini, sehingga terjadi kepercayaan dari para *shareholder*.

Perusahaan kita memiliki semboyan *We Offer Technology and Service*. Perusahaan menerapkan strategi antara lain teknologi item produk memiliki kelebihan dibanding produk yang ada dipasaran, pelayanan seperti pengiriman barang yang cepat, membantu pelanggan dalam memecahkan masalahnya atau penggunaan produk yang tepat. Dalam mempertahankan pelanggan PT CLI menerapkan pemasarannya melalui *ritual marketing*. Yang dimaksud *ritual marketing* adalah aktivitas pemasaran yang melibatkan upaya mendidik konsumen untuk menggunakan produk secara benar atau sekaligus unik. Pesan visi dan misi dituliskan pada sebuah papan yang mudah dilihat dan dibaca. Hal tersebut dimaksudkan agar sales mengerti apa tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Perusahaan menerapkan langkah-langkah keorganisasian dalam membentuk kerangka kerja yang baik dan benar seperti; *planning* kerja yaitu berisikan kunjungan pelanggan, jenis produk yang akan ditawarkan, bertemu dengan siapa, berapa pelanggan yang dikunjungi hari itu. Semua tersusun dengan format yang baik sehingga memudahkan sales melakukan pekerjaannya. Membagi seluruh beban kerja (target) yang memiliki kapasitas tanggung jawab yang sama dan menyenangkan. Tugas dilaksanakan persales atau kelompok. Dengan kata lain, pembagian beban kerja hendaknya mampu meningkatkan motivasi di lingkungan sales. Seorang pimpinan atau manajer

memberikan tugas pada para sales haruslah sesuai dengan pelatihan sehingga sales tidak terbebani tugas yang bukan menjadi bagiannya seperti mengantar barang atau melakukan penagihan. Memantau efektifitas struktur organisasi dan sekaligus melakukan penyesuaian (bila perlu). Manajer kerap memantau efektifitas struktur organisasinya dimana sales yang terutama menjadi tanggung jawabnya mau berkomunikasi dengannya dan menyampaikan hal-hal yang sedang terjadi saat ini. Bila terjadi masalah manajer juga turut menyelesaikan masalah para terutama komplain dari *customer*. Hal tersebut akan menciptakan image bahwa perusahaan tersebut bertanggung jawab atas produk-produknya

### 13. Apa rencana PT CLI dalam memotivasi kinerja Salesmaninya?

Mejadikan para sales lebih termotivasi dalam melakukan pekerjaannya dengan lebih bertanggung jawab. Dalam hal ini pihak manajemen menyarankan bahwa kunci penampilan pekerja terletak pada tingkat *commitment* terhadap suatu pekerjaan daripada kontrol perusahaan. Dengan menumbuhkan *commitment* terhadap tujuan adalah satu yang perlu ditanamkan pada para sales sehingga kepuasan diri dan kebutuhan aktualisasi diri dapat diarahkan hasilnya untuk mencapai tujuan organisasi. Para sales mempunyai kemampuan membuat pilihan yang berharga dan menemukan penyelesaian yang unik. Bila diberi kesempatan kepada para sales mungkin akan dapat membuat keputusan yang baik tentang bagaimana menyelesaikan tugas-tugas. Perusahaan bukan hanya memberikan *punishment* kepada sales yang tidak mencapai target tetapi juga akan melakukan pemberian *reward* kepada sales yang berprestasi, karena hal ini mungkin akan meningkatkan motivasi kinerja dari salesnya. Perusahaan akan melakukan perbaikan produk tertentu yang dianggap masih kurang atau sering terjadi komplain pada *customer*. Bila hal ini dilakukan maka akan timbul rasa percaya diri dari sales untuk melakukan penjualan item produk yang lainnya.

Perusahaan akan lebih sering melakukan pelatihan dan mengikutkan para sales dalam seminar untuk menambah pengetahuan akan produk dan sikap mental yang lebih baik. Sehingga salesnya lebih profesional dalam melakukan penjualan.

**PERPUSTAKAAN**  
**Universitas Katolik Widya Mandala**  
**SURABAYA**