

BAB II

GAMBARAN UMUM PT PESONA MITRATAMA INDONESIA DAN IDENTITAS RESPONDEN

2.1 Profil PT Pesona Mitratama Indonesia

2.1.1 Sejarah PT Pesona Mitratama Indonesia

PT Pesona Mitratama Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan jasa instalasi produk pendingin udara (Air Conditioner/AC). Perusahaan ini berlokasi di Bekasi, Jawa Barat dan berfokus pada penyediaan produk AC berkualitas serta layanan purna jual untuk kebutuhan perumahan, perkantoran, dan industri.

Perusahaan ini didirikan pada tanggal 25 Oktober 2004, dengan tujuan awal untuk memberikan solusi teknologi HVAC (Heating, Ventilation, and Air Conditioning) yang handal dan efisien bagi konsumen di Indonesia. Sejak awal didirikan, PT Pesona Mitratama Indonesia telah berkomitmen untuk menyediakan layanan yang profesional serta produk dari merek-merek ternama di dunia.

Seiring dengan perkembangan kebutuhan pasar dan dinamika industri pendingin udara, perusahaan melakukan pengembangan layanan tidak hanya pada aspek penjualan unit AC, tetapi juga pada instalasi, konsultasi teknis, perawatan, serta penyediaan suku cadang. PT Pesona Mitratama Indonesia juga menjalin kerja sama dengan berbagai produsen AC ternama, termasuk menjadi distributor dan dealer resmi berbagai merek seperti Daikin serta merek lain yang populer di Indonesia

Dalam perjalanannya, perusahaan terus memperluas jaringan operasionalnya di wilayah Jabodetabek dan sekitarnya, serta memperkuat pengalaman pelayanan dengan dukungan tenaga profesional yang kompeten. Komitmen perusahaan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi landasan utama dalam mempertahankan eksistensi di industri HVAC yang kompetitif.

2.1.2 Logo PT Pesona Mitratama Indonesia

Menurut Sulistio (2020), logo merupakan gambar yang mengandung suatu arti, bisa berbentuk lukisan, sketsa, ataupun hanya berbentuk tulisan. Logo dapat digunakan untuk mewakili identitas tertentu, seperti perusahaan, bisnis, organisasi, negara, wilayah, produk, dan sebagainya. Logo yang kuat dapat meningkatkan kredibilitas dan meninggalkan kesan yang abadi pada pelanggan. Berikut ini merupakan logo dari PT Pesona Mitratama Indonesia:



Gambar 2.1 Logo PT Pesona Mitratama Indonesia

(Sumber : www.ptpesonamitratama.co.id)

Logo PT Pesona Mitratama Indonesia berbentuk kombinasi simbol dan tipografi yang tersusun secara horizontal. Pada bagian kiri logo terdapat bidang berbentuk persegi berwarna merah. Di dalamnya terdapat ilustrasi globe (bola dunia) berwarna putih pada bagian atas, serta tulisan “PESMINDO” di bagian bawah sebagai singkatan dari Pesona Mitratama

Indonesia. Di bawah bidang tersebut terdapat elemen garis-garis bergelombang berwarna biru yang menyerupai aliran udara.

Pada bagian kanan logo terdapat tulisan “PT. Pesona Mitratama Indonesia” dengan ukuran huruf lebih besar dan berwarna merah. Di bawahnya terdapat tulisan “General Contractor & Air Conditioner Supplier” berwarna biru yang menjelaskan bidang usaha perusahaan.

Secara keseluruhan, logo ini menggambarkan identitas perusahaan yang bergerak di bidang kontraktor umum dan penyedia sistem pendingin udara, dengan elemen globe yang melambangkan jangkauan luas serta garis bergelombang yang merepresentasikan sirkulasi udara sebagai fokus utama usaha perusahaan.

2.1.3 Visi Dan Misi PT Pesona Mitratama Indonesia

Visi PT Pesona Mitratama Indonesia Adalah :

”Menjadi perusahaan terkemuka dalam bidang sistem pendingin dan tata udara.”

Misi PT Pesona Mitratama Indonesia Adalah :

Untuk mewujudkan visi tersebut, ditetapkan tiga misi sebagai berikut :

1. Menghadirkan produk-produk yang berkualitas.
2. Mengedepankan profesionalisme.
3. Memberikan pelayanan prima dan menjaga kepuasan pelanggan.

2.2 Produk Dan Jasa PT Pesona Mitratama Indonesia

PT Pesona Mitratama Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang sistem pendingin dan tata udara (HVAC – Heating, Ventilation, and Air Conditioning). Dalam menjalankan kegiatan usahanya, perusahaan menyediakan berbagai produk dan jasa yang mendukung kebutuhan pelanggan baik untuk skala rumah tangga, perkantoran, maupun industri.

PT Pesona Mitratama Indonesia menyediakan berbagai merk AC ternama yang dipasarkan di Indonesia sebagai dealer dan distributor resmi. Beberapa merek yang tersedia di antaranya adalah Daikin, Panasonic, Gree, Midea, Changhong, Mitsubishi, Sharp, dan LG sebagai pilihan produk bagi konsumen rumah tangga maupun komersial, khususnya Daikin sebagai salah satu merek premium di industri tata udara. Adapun jenis produk yang dipasarkan meliputi:

1. AC Split Wall

Digunakan untuk kebutuhan rumah tinggal, ruang kantor kecil, dan ruangan komersial dengan kapasitas tertentu. Produk ini banyak diminati karena efisiensi energi serta kemudahan instalasi.

2. AC Inverter

Produk dengan teknologi inverter yang dirancang untuk menghemat konsumsi listrik dan memberikan suhu yang lebih stabil.

3. AC Cassette dan Ceiling Concealed

Umumnya digunakan untuk ruang perkantoran, gedung komersial, restoran, dan area publik dengan kebutuhan pendinginan yang lebih luas.

4. AC Floor Standing dan Ducting System

Digunakan untuk kebutuhan skala besar seperti aula, ruang pertemuan, maupun bangunan industri.

5. Spare Part dan Aksesori AC

Perusahaan juga menyediakan suku cadang asli (original spare parts) serta perlengkapan pendukung instalasi sistem pendingin udara.

Produk-produk tersebut dipilih dan dipasarkan dengan mempertimbangkan kualitas, efisiensi energi, serta standar teknologi yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Selain menyediakan produk, PT Pesona Mitratama Indonesia juga menawarkan berbagai layanan jasa untuk mendukung kepuasan dan kenyamanan pelanggan, antara lain:

1. Jasa Instalasi AC

Layanan pemasangan unit AC yang dilakukan oleh tenaga teknis profesional dan berpengalaman sesuai standar operasional perusahaan.

2. Jasa Perawatan dan Maintenance (Service Berkala)

Meliputi pembersihan unit, pengecekan performa mesin, serta perawatan rutin guna menjaga kinerja AC tetap optimal dan memperpanjang umur pemakaian.

3. Jasa Perbaikan (Repair Service)

Menangani kerusakan atau gangguan teknis pada unit AC dengan prosedur pemeriksaan yang sistematis.

4. Konsultasi dan Perencanaan Sistem Tata Udara

Perusahaan memberikan layanan konsultasi teknis untuk menentukan jenis dan kapasitas AC yang sesuai dengan kebutuhan bangunan pelanggan.

5. General Contractor HVAC

Sebagai general contractor, perusahaan juga menangani proyek instalasi sistem tata udara dalam skala besar untuk gedung komersial, perkantoran, maupun proyek konstruksi.

Dengan kombinasi produk berkualitas dan layanan profesional, PT Pesona Mitratama Indonesia berupaya memberikan solusi menyeluruh dalam bidang sistem pendingin udara. Integrasi antara penjualan produk dan layanan purna jual menjadi salah satu keunggulan perusahaan dalam membangun kepercayaan serta kepuasan pelanggan.

2.3 Identitas Responden

Identitas responden disajikan untuk mengetahui tentang latar belakang orang yang terlibat dalam penelitian, responden diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, tempat tinggal, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan penghasilan bulanan mereka. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang konsumen PT Pesona Mitratama Indonesia Bekasi.

2.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Domisili

Pada penelitian ini, domisili digunakan sebagai acuan pengambilan sampel pada konsumen AC Daikin PT Pesona Mitratama Indonesia Bekasi. Berikut merupakan data jumlah responden di setiap domisili.

Tabel 2.1 Identitas Responden Berdasarkan Domisili

No	Domisili	Jumlah	Persentase
1.	Bekasi Barat	24	24 %
2.	Bekasi Timur	30	30 %
3.	Bekasi Selatan	29	29 %
4.	Bekasi Utara	17	17 %
Total		100	100 %

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas domisili responden adalah Bekasi Timur yaitu sebanyak 30 orang. Jumlah responden paling sedikit berada pada Bekasi Utara yaitu sebanyak 17 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebaran responden cukup merata, meskipun didominasi oleh wilayah Bekasi Timur.

2.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian terhadap konsumen AC Daikin PT Pesona Mitratama Indonesia Bekasi dengan minimal usia 21 tahun berikut ini data responden berdasarkan usia :

Tabel 2.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	21 – 25	19	19 %
2.	26 – 30	59	59 %
3.	31 – 35	19	19 %
4.	35 > Tahun	3	3 %
Total		100	100 %

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2026)

Berdasarkan tabel 2.2, dapat disimpulkan bahwa mayoritas umur responden pada penelitian ini berada pada rentang 26 - 30 tahun. Diketahui bahwa mayoritas usia responden berada pada rentang usia 26 – 30 tahun yaitu sebanyak 59 orang. Jumlah responden paling sedikit berada pada

rentang usia diatas 35 tahun yaitu sebanyak 3 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif.

2.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, data jenis kelamin digunakan untuk menganalisis proporsi responden laki-laki dan perempuan yang telah mengisi kuesioner. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan kategori jenis kelamin :

Tabel 2.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki – Laki	41	41 %
2.	Perempuan	59	59 %
	Total	100	100 %

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2026)

Berdasarkan tabel 2.3, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan. Yaitu sebanyak 59 orang (59 %) dan sisanya berjenis kelamin laki - laki sebanyak 41 orang (41%).

2.3.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dalam penelitian ini, informasi mengenai tingkat pendidikan terakhir responden dikumpulkan untuk mengetahui pendidikan terakhir yang paling dominan berdasarkan hasil kuesioner. Berikut merupakan data responden berdasarkan pendidikan terakhir :

Tabel 2.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK	17	17 %
2	Diploma	10	10 %
3	Sarjana	73	73 %
4	Pascasarjana	0	0 %
	Total	100	100 %

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2026)

Berdasarkan tabel 2.4, dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir mayoritas responden pada penelitian ini sebanyak 73 orang. Pendidikan terakhir dengan jumlah responden paling sedikit adalah Diploma sebanyak 10 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi, yaitu pada jenjang sarjana.

2.3.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam penelitian ini, data mengenai pekerjaan atau profesi responden dikumpulkan untuk mengetahui jenis pekerjaan yang paling dominan berdasarkan hasil kuesioner. Berikut merupakan data responden berdasarkan pekerjaan atau profesinya :

Tabel 2.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	7	7 %
2.	PNS	10	10 %
3.	Ibu Rumah Tangga	6	6 %
4.	Wirausaha	27	27 %
5.	Karyawan	49	49 %
6.	Lainnya	1	1 %
Total		100	100 %

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2026)

Berdasarkan tabel 2.5, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai Karyawan yaitu sebanyak 49 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden didominasi oleh pekerja formal, khususnya karyawan.

2.3.6 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan

Dalam penelitian ini, informasi responden berdasarkan pendapatan atau uang saku bulanan mereka dikumpulkan dalam penelitian ini untuk mengetahui berapa banyak yang mereka dapatkan setiap bulan. Berikut adalah data responden berdasarkan pendapatan atau uang saku bulanan mereka. :

Tabel 2.6 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan

No	Penghasilan/Bulan	Jumlah	Persentase
1	≤ Rp. 1.000.000	2	2 %
2	> Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	8	8 %
3	> Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	48	48 %
4	> Rp. 5.000.000	42	42 %
Total		100	100 %

Sumber : Data Primer Yang Diolah (2026)

Berdasarkan tabel 2.6, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan bulanan pada kisaran Rp 3.000.000 hingga Rp 5.000.000, yaitu sebanyak 48%. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang berpenghasilan di bawah Rp 1.000.000 sebanyak 2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tergolong dalam kelompok berpenghasilan menengah hingga tinggi.