

BAB II

GAMBARAN UMUM SANKEN

2.1 Sejarah dan Perkembangan Sanken

Sanken merupakan merek elektronik rumah tangga yang berasal dari Indonesia. Sanken diproduksi di bawah perusahaan PT Sanken Corporation sejak tahun 1996 dan memiliki dua anak perusahaan yaitu PT Sanken Argadwija dan PT Istana Argo Kencana. PT Sanken Argadwija dibentuk untuk bergerak di bidang produksi elektronik Sanken. Perusahaan ini berdiri di Jakarta dengan kantor pusat di Curug, Tangerang, Banten dengan luas pabrik mencapai 12 hektar (www.sanken.co.id, 2020). Pendiri PT Sanken Argadwija terdiri dari tiga orang yang telah berpengalaman dibidang elektronika yaitu Mr. Markus Seah, Ronny Tirtajasa, dan Leo Zahar. PT Sanken Argadwija menjadi perusahaan manufaktur yang memproduksi produk rumah tangga seperti mesin cuci, dispenser, kulkas, kompor gas, dll. Produk Sanken yang sudah jadi memiliki kualitas tinggi, desain yang menarik, ramah lingkungan, dan standar keamanan yang tinggi. Dalam proses produksi dalam negeri, Sanken menggunakan sistem yang bernama *system multi sourcing* dengan impor komponen yang mayoritas berasal dari Jepang, Taiwan, Thailand, Korea, Malaysia dan Eropa. Biasanya Sanken impor dalam bentuk *Completely Built Up* (CBU) antara lain:

1. Lemari es batu 3 pintu
2. Mesin cuci *full automatic*
3. *Small Appliances*
4. *Air Conditoner* dengan kompresor dari Mitsubishi

Anak perusahaan yang menjadi distribusi utama dan agen tunggal produk Elektronik Sanken adalah PT Istana Argo Kencana (IAK). Pada tahun 1997, perusahaan ini dikepalai tiga orang yaitu Mr. Markus Seah, Bp. Leo Zahar, Ibu Magdalena Ongko Wijaya. Kantor pusat perusahaan ini berlokasi di Jln. Pluit Raya No.19 Jakarta Barat. Awal pembentukan PT Istana Argo Kencana telah memiliki 100 orang karyawan. Sebagai pendatang baru PT Istana Argo Kencana mengerahkan segala cara untuk bersaing dengan pemain-pemain lama yang lebih dahulu menguasai pasar elektronik di Indonesia seperti Toshiba, LG, Panasonic, dll. Biasanya produk yang telah diproduksi oleh PT Sanken Argadwija akan dipasarkan langsung oleh PT Istana Argo Kencana yang disebarkan ke beberapa cabang di Indonesia. Distribusi produk Sanken telah menyebar secara nasional di seluruh nusantara sebanyak 24 cabang (<https://www.sanken.co.id/>, 2020). Kota-kota yang menjadi distributor resmi Sanken antara lain Kota Tangerang, Bandung, Malang, Palembang, Samarinda, Banjarmasin, Ujung Pandang, Bali, Yogyakarta, Semarang, Surabaya, dan Lampung. Produk yang dipasarkan dibagi menjadi dua macam yaitu :

1. Produk *Home Appliance* dan *Small Home Appliance* seperti kulkas, mesin cuci, kompor gas, *juicer*, *rice cooker*, *air conditioner*, kompor, dll.
2. Produk Audio Video seperti TV, VCD, *home theater*.

Ruang lingkup perusahaan dalam penelitian ini ialah distributor resmi elektronik Sanken yang berada di Kota Semarang dibawah PT Istana Argo Kencana.

2.2 Logo, Visi, Misi, dan Filosofi Perusahaan

Nama Sanken dalam Bahasa Jepang yaitu tiga pilar, dengan keyakinan bahwa kesuksesannya bertahan dimasa sekarang dan masa depan. Logo Sanken melambangkan filosofi untuk menyediakan produk dengan kualitas tinggi, harga bersaing, dan pelayanan yang baik. Slogan yang digunakan Sanken yaitu “Santai ada Sanken” memiliki pesan bahwa konsumen hanya perlu bersantai, bersenang-senang, dan jangan risau karena Sanken yang akan mengambil alih pekerjaan akan kebutuhan konsumen. Selama 24 tahun berjalan, perusahaan mengalami perkembangan yang cukup pesat karena jumlah karyawan dan aset tiap tahun selalu bertambah. Adapun logo perusahaan dari Sanken :

Gambar 2. 1
Logo Perusahaan

SANKEN

Sumber : (www.sanken.co.id, 2020)

Visi Sanken

- a. Menjadi merek internasional terbaik dari Indonesia
- b. Menjadi perusahaan dipercaya dan mampu meraih keuntungan

Misi Sanken

- a. Menghasilkan produk berkualitas Jepang
- b. Harga terjangkau

- c. Pelayanan terbaik (cepat, tepat, hangat)

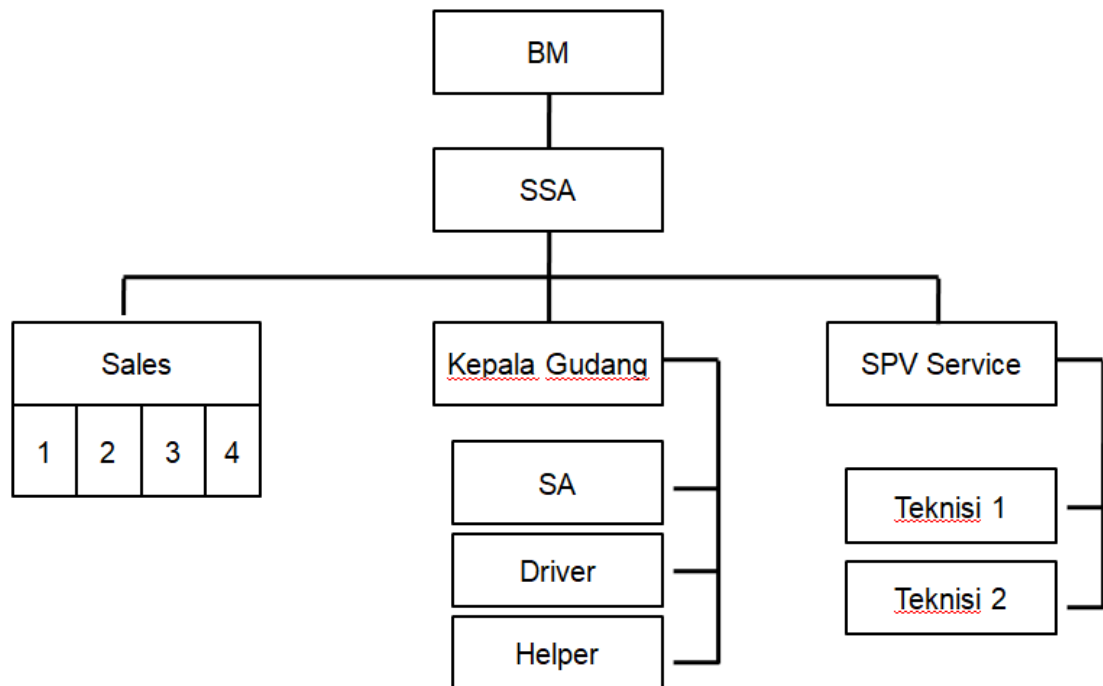
Filosofi Sanken

- a. Mengutamakan kepuasan pelanggan
- b. Berintegritas tinggi
- c. Mengutamakan kerja tim diatas individu
- d. Sanken adalah tempat berkarya dan berprestasi
- e. Pembedayaan karyawan

2.3 Struktur Organisasi

PT Istana Argo Kencana cabang Semarang dikepalai oleh seorang *Brand Manager* yang bertanggung jawab secara penuh mengenai segala bentuk kegiatan di dalam perusahaan dan membawahi 15 orang pekerja lainnya. *Brand Manager* membawahi langsung seorang Senior Sales Admin yang bertanggung jawab mengenai keuangan dan arus kas flow perusahaan. Sebanyak 14 Pekerja lainnya dibagi menjadi beberapa sub organisasi yaitu Sales, Gudang, dan Teknisi SPV. Sales sendiri terdiri dari 4 orang yang di tempatkan dibeberapa toko elektronik yang berbeda di Jawa Tengah. Kemudian Kepala Gudang membawahi 1 orang admin, 3 driver dan dan 2 helper yang bertanggung jawab atas semua proses penyimpanan hingga pengiriman barang dari kantor ke toko. Sedangkan Teknisi hanya terdiri dari 3 orang termasuk *supervisor*.

Gambar 2.2
Struktur Organisasi



Sumber: Sanken cabang Semarang (2020)

Berikut ini merupakan deskripsi pekerjaan dalam struktur organisasi PT Istana Argo Kencana cabang Semarang:

1. BM (*Branch Manager*)
 - a. Kepala cabang bertanggung jawab terhadap semua pekerjaan divisi *service*, sales, dan gudang
 - b. Bertanggung jawab mengkoordinasi dan mengawasi pekerjaan divisi *servise*, sales, gudang
 - c. Memantau kinerja karyawan

2. SSA (*Senior Sales Admin*)

- a. Bertugas untuk mengurus arus cash flow di Kantor Cabang Semarang
- b. Sebagai wakil BM khususnya di bidang administrasi dan keuangan cabang Semarang
- c. Menghitung omset dari toko luar kota maupun dari dalam kota.
- d. Menginput data stock barang dari gudang
- e. Membuat laporan mengenai SPG dan SPM

3. Sales

- a. Mencari orderan di toko-toko yang dituju
- b. Melakukan penagihan piutang ke toko-toko
- c. Mencari penjualan untuk meningkatkan omset perusahaan

4. Kepala Gudang

- a. Bertanggung jawab terhadap masuk dan keluar semua barang Sanken di Kantor Cabang Semarang
- b. Bertanggung jawab terhadap semua kiriman barang-barang ke toko-toko di cabang Semarang
- c. Bertindak sekaligus sebagai Kepala *Delivery* Semarang

5. SA (*Sales Admin*)

- a. Menghitung dan merekap stok barang dari pabrik dan stok barang di gudang.
- b. Input data barang yang akan dikirim dari sales atau dari pabrik.
- c. Membuat surat jalan
- d. Membuat *delivery order* (DO)

6. *Helper*

- a. Bertanggung jawab terhadap kebersihan kantor
- b. Membersihkan seluruh ruangan di kantor
- c. Membersihkan gudang penyimpanan elektronik
- d. Memastikan kebutuhan teknis seluruh karyawan di kantor dipenuhi dengan baik

7. *Driver*

- a. Mengirim elektronik/barang ke toko-toko yang dituju
- b. Menarik barang retur dari toko-toko agar dapat di data lebih lanjut
- c. Maintenance mobil/truk yang setiap hari digunakan untuk beraktivitas

8. *SPV Service*

- a. SPV service bertanggung jawab terhadap pekerjaan di divisi service
- b. Pengadaan stok spare part
- c. Maintance mobil *service*
- d. Membantu memperbaiki elektronik konsumen yang mengalami kerusakan dalam tingkatan yang sulit,

9. *Teknisi*

- a. Memperbaiki elektronik Sanken yang rusak di indoor maupun outdoor
- b. Melakukan kunjungan service ke toko-toko
- c. Melakukan kunjungan service ke rumah-rumah konsumen

2.4 Lokasi dan Kontak Perusahaan

2.4.1. Lokasi Perusahaan

PT Istana Argo Kencana yang berada di Kota Semarang berlokasi di Jalan Wr. Supratman No.47, Ngemplak Simongan, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50148.

2.4.2 Kontak Perusahaan

Telpon : (024) 7620196

Email : help@sankencorp.com

Call Center : 021 66691234

SMS Hotline : 081 21383383

Website : <http://www.sanken.co.id>

2.5 Jam Operasional Perusahaan

Jam operasional kantor pada hari Senin- Sabtu. Pada hari Senin- Jumat jam kantor dimulai pukul 08.30-16.30, sedangkan untuk hari Sabtu jam kerja berbeda yaitu pada pukul 08.30-13.00. Seperti biasa kantor tutup pada hari Minggu.

2.6 Jenis Produk Elektronik Sanken

Elektronik konsumen merupakan alat elektronik yang digunakan sehari-hari dan sebagai media hiburan, komunikasi, bisnis. Sanken telah memiliki berbagai jenis produk mulai dari produk elektronik rumah tangga hingga audio. Empat kategori elektronik yang dimiliki Sanken yaitu sebagai berikut:

2.6.1 Home Appliance

Home Appliance dikutip dari Kamus Cambridge, berasal dari 2 kata Bahasa yaitu *home* dengan arti “rumah” dan *appliance* adalah “alat/mesin/peralatan listrik”. Kedua arti kata ini merujuk pada pengertian bahwa *home appliance* adalah peralatan rumah tangga yang menggunakan listrik guna membantu segala aktivitas di dalam rumah. Pada merek Sanken *home appliance* dikategorikan sebagai produk dengan ukuran besar dan daya watt yang lebih tinggi.

Gambar 2.3
Home Appliance



Sumber : (www.sanken.co.id, 2020)

1. Mesin cuci

Mesin cuci menjadi produk populer dikalangan konsumen Sanken. Sanken senantiasa selalu berinovasi mengenai produk mesin cucinya. Merek Sanken sendiri memiliki 3 tipe mesin cuci yaitu satu tabung, dua tabung, dan bukaan depan. Demi memenuhi kebutuhan konsumen, Sanken menghadirkan 47 macam mesin cuci untuk memenuhi keinginan konsumennya dan mempermudah konsumen dalam mencuci baju.

2. Lemari es

Sanken memiliki berbagai inovasi produk lemari es dengan tipe yang berbeda-beda yaitu satu pintu, dua pintu dan multi pintu. Desain yang ditawarkan juga elegan dan trendy cukup banyak diminati konsumen. Sampai saat ini Sanken memiliki 46 macam lemari es dengan fungsi untuk mengawetkan makanan dan menyimpan minuman.

3. Dispenser air

Dispenser air juga menjadi produk favorit dimana memiliki berbagai tipe seperti dispenser portabel, galon atas, galon bawah. Sanken memiliki 58 macam dispenser dengan berbagai warna dan fungsi.

4. Kotak pendingin minuman

Biasanya kotak pendingin minuman digunakan oleh umkm untuk menyimpan minuman, makanan maupun mengawetkan makanannya. Sanken memiliki 7 macam kotak pendingin minuman.

5. Pendingin ruangan

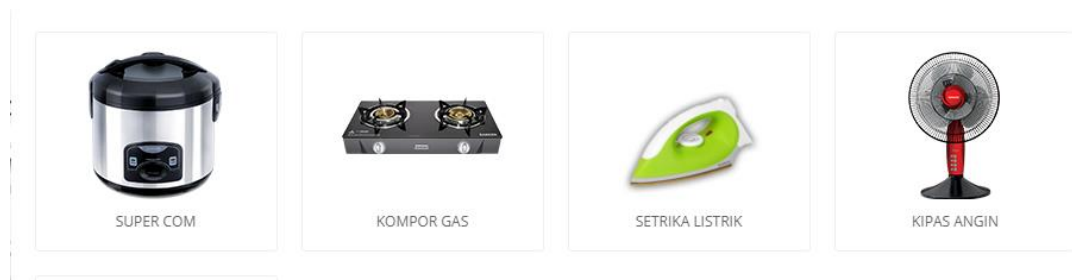
Pendingin ruangan atau AC berfungsi untuk mendinginkan suatu ruangan dengan fitur menurunkan maupun menaikkan suhu. Tipe AC dibagi menjadi AC Platform, AC Standing, dan AC Split dengan 17 macam AC.

2.6.2 *Small Home Appliance*

Small Home Appliance merupakan peralatan rumah tangga yang menggunakan listrik guna membantu segala aktivitas di dalam rumah dengan ukuran kecil. Pada kategori ini merujuk bahwa elektronik berukuran kecil, dengan daya watt rendah. Berikut beberapa macam produk yang masuk ke dalam *small home appliance*:

Gambar 2.4

Small Home Appliance



Sumber : (www.sanken.co.id, 2020)

1. Magic com

Magic com berfungsi untuk memasak nasi atau memanaskan makanan. Terdapat 4 tipe magic com yaitu 2 liter, 1.8 liter, 1.2 liter dan 1 liter. Sanken menghadirkan 22 macam magic com dengan berbagai warna sesuai kebutuhan konsumen.

2. Kompor gas

Kompor gas menjadi produk yang sangat dibutuhkan manusia. Kompor gas sanken dibedakan menjadi 3 yaitu satu tungku, dua tungku, dan tiga tungku.

Mayoritas warna yang digunakan yaitu hitam, abu-abu, dan merah dengan memiliki 9 macam kompor gas.

3. Setrika

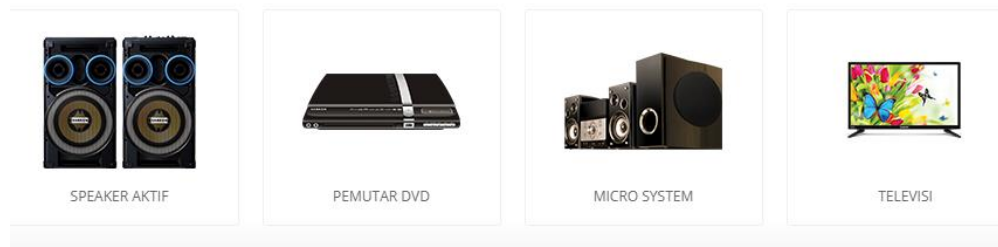
Elektronik yang berfungsi untuk menghaluskan baju dan kain. Dua tipe setrika yang di miliki Sanken yaitu setrika biasa dan setrika uap. Selain itu terdapat 8 model dengan warna yang berbeda-beda.

4. Kipas Angin

Kipas angin hampir mirip fungsinya dengan pendingin ruangan, yaitu untuk mendinginkan ruangan hanya produknya menggunakan baling-baling. Bentuk kipas angin juga berbeda tergantung penempatannya yaitu kipas angin meja atau kipas angin lantai.

2.6.3 TV/Audio

TV dan Audio memiliki definisi yang berbeda. Menurut Kamus Cambridge, TV atau televise merupakan alat dengan layar persegi yang mengubah signal elektrik menjadi gambar dan suara. Audio adalah alat yang berhubungan langsung perekaman dan penyiaran suara. Kedua alat ini memiliki kesamaan yaitu mengubah signal elektrik menjadi media lain seperti gambar dan suara. Pada kategori ini memiliki 4 macam produk seperti televisi, pemutar dvd, speaker dan *micro system*.

Gambar 2.5***TV/Audio***

Sumber: (www.sanken.co.id, 2020)

1. Televisi

Produk elektronik yang digunakan konsumen sebagai media hiburan karena menampilkan visual dan audio yang baik. Perkembangannya televisive memiliki jenis TV Tabung, LED, dan Smart TV dengan berbagai ukuran.

2. Speaker aktif

Biasanya konsumen menggunakan speaker aktif sebagai media hiburan khusus audio dengan kualitas tinggi sehingga suara yang didengar jernih dan kencang. Sanken sampai saat ini telah memiliki 5 jenis speaker aktif.

3. Pemutar DVD

Elektronik yang digunakan sebagai media hiburan lainnya yaitu pemutar DVD yang digunakan konsumen untuk menonton film dalam bentuk kaset. Sanken hanya memiliki 3 jenis pemutar DVD dengan warna hitam.

2.6.4 Commercial Product

Kategori *Commercial Product* merupakan produk penunjang kegiatan produksi dan ditargetkan untuk bisnis/usaha. *Commercial product* meliputi pemanas air matahari, RO Filter, dan Genset.

Gambar 2.6

Commercial Product



Sumber : (www.sanken.co.id, 2020)

1. Pemanas air matahari

Alat pemanas yang memanfaatkan energi matahari untuk memanaskan elemen-elemen mesin, sehingga elemen tersebut akan mentransfer energi panas matahari untuk diteruskan ke air yang kemudian ditampung dalam tabung. Tipe yang dimiliki Sanken yaitu *solar water heater* SWH PR 100 L.

2. RO dan Filter air

Alat ini biasanya digunakan untuk komersil dan berfungsi sebagai penyaring air. Air yang disaring dengan filter air akan menghasilkan air yang lebih jernih, bebas kuman, tidak berbau dan layak dikonsumsi. Alat ini sering ditemukan di isi ulang galon.

3. Genset Portabel

Genset portabel digunakan untuk membantu aktivitas masyarakat sebagai energy cadangan saat di dalam maupun luar ruangan. Sanken memiliki 3 genset portabel yaitu tipe GS-3600, GS-6500, GS-950.

2.7 Gambaran Identitas Responden

Pemilihan responden menggunakan teknik *sampling incidental* dan *sampling purposive*. Syarat bagi responden yang dapat mengisi kuesioner adalah seseorang yang berusia lebih dari 18 tahun, berdomisili di Kota Semarang dan pernah membeli atau menggunakan elektronik Sanken minimal 1 kali. Identitas responden ini diuraikan untuk mengetahui keadaan responden di lapangan yang sebenarnya. Responden yang dibutuhkan sebanyak 100 orang dan tersebar di beberapa wilayah di Kota Semarang secara menyeluruh seperti Semarang Barat, Semarang Timur, Semarang Selatan dan Semarang Utara.

Identitas responden penelitian ini berbeda beda dan nantinya ditinjau dari berbagai aspek antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan per bulan. Instrumen penelitian yang digunakan ialah kuesioner yang dibagikan langsung ke konsumen di toko elektronik Atlanta dan kantor *service center* Sanken di Kota Semarang.

2.7.1 Gambaran Jenis Kelamin Responden

Data responden berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk melihat bagaimana pola perilaku responden dalam memilih produk elektronik Sanken. Perbedaan jenis kelamin akan mempengaruhi bagaimana kecenderungan pembeliannya. Tabel 2.1 di bawah ini menunjukkan perbandingan responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 2. 1

Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Laki Laki	40	40%
Perempuan	60	60%
Total	100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keseluruhan responden yang berjumlah 100 orang, sebanyak 40 orang (40%) berjenis kelamin perempuan, dan 60 orang (60%) lainnya adalah laki laki.

2.7.2 Gambaran Usia Responden

Informasi mengenai responden usia berkaitan dengan pemikiran dan kedewasaan seseorang. Melalui umur ini peneliti dapat mengetahui bagaimana pemikiran dan persepsi responden mengenai elektronik Sanken yang berbeda beda. Tiap umur pastinya memiliki karakteristik dan perilaku pembelian yang berbeda. Adapun komposisi kelompok usia konsumen elektronik Sanken di Kota Semarang :

Tabel 2. 2**Identitas Responden Menurut Usia**

Rentang Usia	Jumlah	Persentase
18-24 Tahun	25	25%
25-31 Tahun	21	21%
32-38 Tahun	24	24%
39-45 Tahun	17	17%
46-52 Tahun	8	8%
53-59 Tahun	3	3%
>60	2	2%
Total	100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 2.2 responden tersebar dari berbagai usia mulai dari 18-62 tahun. Responden didominasi konsumen dengan usia 18-24 tahun sebanyak 25 orang dan usia 32-38 tahun dengan 24 orang. Disisi lain sebanyak 17 orang berusia 39-45 tahun. Maka dapat disimpulkan responden dengan rentang umur 18-24 tahun dan 32-38 tahun paling banyak menggunakan produk elektronik Sanken.

2.7.3 Gambaran Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir merujuk pada pendidikan formal yang telah ditempuh oleh responden. Biasanya pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pola pikir dan gaya hidupnya yang nantinya bisa memilih suatu produk melalui berbagai pemikiran yang kritis. Pendidikan terakhir yang ditempuh responden berbeda-beda sehingga cocok untuk dianalisis. Adapun tabel 2.4 menyajikan data responden menurut pendidikan yang ditempuh:

Tabel 2. 3
Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	2	2%
SMP	3	3%
SMA	61	61%
Diploma	12	12%
Sarjana	20	20%
Pasca sarjana	2	2%
Total	100	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Tabel 2.4 menunjukkan responden tersebar dari tamatan SD hingga pasca sarjana. Sehingga dapat diuraikan sebanyak 2 orang tamat dari sekolah dasar, 3 orang berasal dari tamatan Sekolah Menengah Pertama. Kemudian responden didominasi lulusan SMA sebanyak 61%. Selain itu terdapat 12% lulusan Diploma, 20% lulusan Sarjana, dan terdapat 2 orang lulusan pasca sarjana. Maka dapat disimpulkan pengguna elektronik Sanken paling banyak dari responden lulusan SMA.

2.7.4 Gambaran Pekerjaan dan Pendapatan Responden

Mengetahui pekerjaan dan pendapatan responden pada penelitian ini membantu untuk melihat bagaimana gaya hidup dan kehidupan sosial seseorang. Pekerjaan dapat mempengaruhi preferensi produk apa yang tepat bagi mereka sebelum membeli. Sedangkan pendapatan tiap bulan dimanfaatkan untuk mengetahui bagaimana gaya hidup dan kemampuan membeli produk elektronik

Sanken. Maka dengan ini disajikan tabel 2.5 mengenai pekerjaan dari konsumen elektronik Sanken:

Tabel 2. 4
Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Jenis Pekerjaan * Pendapatan Crosstabulation							
		Pendapatan					Total
		0-1 Juta	1-2 Juta	2-3 Juta	3-4 Juta	>4 Juta	
Jenis Pekerjaan	Mahasiswa	16	1	1	0	0	18
	PNS	1	0	0	1	3	5
	Karyawan Swasta	2	4	21	13	5	45
	Wiraswasta	1	2	7	3	5	18
	Ibu Rumah Tangga	7	1	2	2	0	12
	lainnya	0	1	0	0	1	2
Total		27	9	31	19	14	100

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Responden didominasi oleh orang yang berkerja sebagai karyawan swasta dengan persentase 45% dan paling banyak memiliki pendapatan Rp2.000.000-3.000.000 yang mana menunjukkan pendapatannya di atas UMK. Banyaknya karyawan swasta yang menjadi responden dikarenakan mayoritas sudah bertempat tinggal sendiri dan berkeluarga, sehingga produk elektronik menjadi salah satu kebutuhan primer mereka. Mayoritas kedua yaitu wiraswasta dengan pendapatan yang beragam dan paling banyak berpenghasilan Rp 2.000.000-3.000.000. Hal ini mengacu bahwa elektronik Sanken cocok untuk responden dengan penghasilan tersebut. Kemudian Mahasiswa yang paling banyak berpendapatan Rp0-1.000.000 menganggap bahwa produk *small home appliance* (kipas, setrika, kompor, magicom) cocok dengan penghasilan mereka