

**USULAN STRATEGI PENJUALAN PADA SALES  
AUTO2000 RANTAUPRAPAT DENGAN METODE  
ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat  
Sarjana Teknik Industri**



**CORES WILLYANTO MANURUNG**

**14 06 07952**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2021**

**USULAN STRATEGI PENJUALAN PADA SALES  
AUTO2000 RANTAUPRAPAT DENGAN METODE  
ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana  
Teknik Industri



**CORES WILLYANTO MANURUNG**

**14 06 07952**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2021**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**USULAN STRATEGI PENJUALAN PADA SALES AUTO2000  
RANTAUPRAPAT DENGAN METODE ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA)**

yang disusun oleh

**CORES WILLYANTO MANURUNG**

140607952

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Juli 2021

Dosen Pembimbing 1 : Ririn Diar Astanti, D.Eng.  
Dosen Pembimbing 2 : Ririn Diar Astanti, D.Eng.  
Tim Penguji  
Penguji 1 : Ririn Diar Astanti, D.Eng.  
Penguji 2 : Timothy Rey Laheba, S.T., M.Eng  
Penguji 3 : Lenny Halim, S.T., M.Eng.

Keterangan  
Telah menyetujui  
Telah menyetujui

Telah menyetujui  
Telah menyetujui  
Telah menyetujui

Yogyakarta, 21 Juli 2021

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,  
Fakultas Teknologi Industri,

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cores Willyanto Manurung

NPM : 1406 07952

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Usulan Strategi Penjualan Pada Sales Auto2000 RantauPrapat dengan Metode *Root Cause Analysis* (RCA)" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2020/2021 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 27 Juli 2021

Yang menyatakan,



Cores Willyanto Manurung

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Usulan Strategi Penjualan Pada Sales Auto2000 RantauPrapat dengan Metode *Root Cause Analysis* (RCA)” ini dengan baik. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik secara moral maupun materi dalam pelaksanaan kerja praktek maupun proses pembuatan tugas akhir ini, antara lain:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kemudahan dan kelancaran bagi penulis dalam pelaksanaan kerja praktek dan pembuatan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc., selaku dekan Fakultas Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Ririn Diar Astanti, D.Eng., selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan motivasi serta dukungan kepada peneliti.
4. Bapak Timothy Rey Laheba., S.T., M.Eng dan Ibu Lenny Halim, S.T., M.Eng selaku dosen penguji yang memberikan banyak masukan kepada peneliti.
5. Bapak Salomo H M selaku Supervisor Marketing and Sales di PT. Astra International Auto 2000 Rantauprapat.
6. Keluarga yang mendoakan dan selalu memberi dukungan.
7. Semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang perlu diperbaiki sehingga penulis mengharapkan adanya masukan, kritik atau saran yang dapat digunakan untuk membangun penulis agar menjadi lebih baik. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 27 Juli 2021

Penulis

Cores Willyanto Manurung

## DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	ii
	Halaman Pengesahan	iii
	Pernyataan Originalitas	iv
	Kata Pengantar	v
	Daftar Isi	vi
	Daftar Tabel	viii
	Daftar Gambar	ix
	Intisari	x
1	Pendahuluan	
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Perumusan Masalah	1
	1.3. Tujuan Penelitian	2
2	Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	
	2.1. Tinjauan Pustaka	3
	2.2. Dasar Teori	4
3	Metodologi	
	3.1. Tahap Pendahuluan	9
	3.2. Tahap Pengumpulan dan Analisi Data	10
4	Tinjauan Kinerja Sales	
	4.1. Profil Perusahaan	16
	4.2. Tinjauan Kinerja Sales	17
	4.3. Mengidentifikasi Penyebab Yang Mungkin Terjadi	18
	4.4. Identifikasi Akar Masalah	19
5	Pembahasan	
	5.1. Uraian Hasil Wawancara	25

5.2. Pembahasan	27
6 Penutup	31
6.1. Kesimpulan	31
6.2. Keterbatasan Penelitian	31
6.3. Saran	31
Daftar Pustaka	32
Lampiran	33



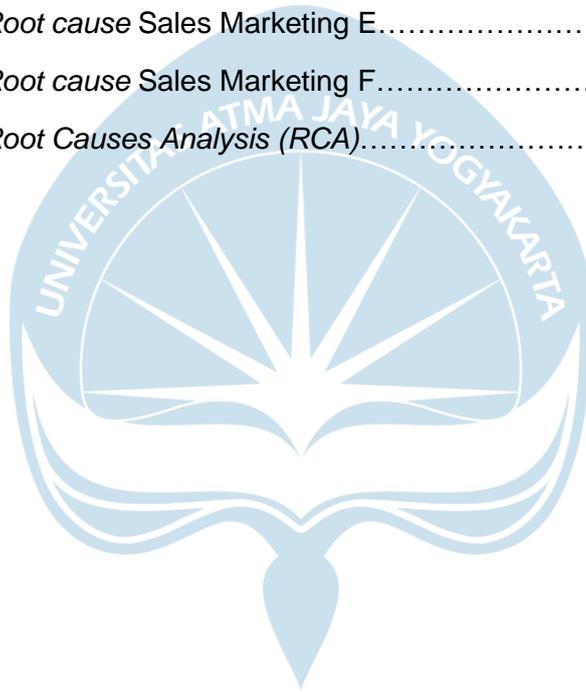
## Daftar Tabel

Tabel 4.2. Data Penjualan Januari-September 2020.....	17
Tabel 5.2. Rencana Penanganan Peningkatan Target Penjualan Sales.....	28
Tabel 5.3. <i>Standard Operating Procedures</i> .....	30



## Daftar Gambar

Gambar 2.1. Konsep Produktivitas.....	5
Gambar 2.2. <i>The 5-Whys</i> .....	11
Gambar 3.1. Diagram Alur Metodologi Penelitian.....	13
Gambar 4.1. <i>Root cause</i> Sales Marketing A.....	20
Gambar 4.2. <i>Root cause</i> Sales Marketing B.....	21
Gambar 4.3. <i>Root cause</i> Sales Marketing C.....	22
Gambar 4.4. <i>Root cause</i> Sales Marketing D.....	22
Gambar 4.5. <i>Root cause</i> Sales Marketing E.....	23
Gambar 4.6. <i>Root cause</i> Sales Marketing F.....	24
Gambar 5.1. <i>Root Causes Analysis (RCA)</i> .....	27



## INTISARI

Target pencapaian penjualan merupakan prioritas utama seorang tim sales untuk mendapatkan gaji tambahan. Namun untuk mencapai target tersebut perusahaan menuntut para tim sales agar tetap memperhatikan dan menjunjung tinggi etika dalam memasarkan atau menjual produk.

Dalam upaya meningkatkan penjualan sales dilakukan pengukuran target penjualan dengan beberapa metode yang hasil akhirnya memberikan usulan terhadap sales untuk meningkatkan penjualan guna mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan.

Pada penelitian ini, dilakukan pencarian akar masalah yang menyebabkan target penjualan sales rendah dengan metode *Root Cause Analysis (RCA)*. Teknik yang digunakan yaitu *5-Why analysis* dilakukan terhadap 6 sales yang tidak mencapai target penjualan yang ditentukan oleh perusahaan.

Hasil dari penelitian ini merupakan usulan yang dapat diimplementasikan di perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja sales, sehingga dapat mencapai target penjualan. Usulan yang diberikan yaitu standar operasi prosedur harian yang dapat menjadi acuan sales dalam memaksimalkan pekerjaan sehari-hari.

Kata kunci: *root cause analysis*, *5-why analysis*, target penjualan