

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Arti dan Pentingnya Pemasaran**

##### **Arti pemasaran**

Pemasaran adalah segala upaya untuk memuaskan konsumen , dimana orang tersebut memberikan kepuasan melalui barang atau jasa yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan setiap konsumennya secara menyeluruh dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Dalam memberikan pelayanan yang sebaik mungkin seorang pemasar memerlukan marketing mix atau yang lebih kita kenal sebagai produk (*product*) , harga (*price*) , promosi (*promotion*) , distribusi (*place*) , orang yang dituju (*people*) , sarana dan prasarana (*physicalevidence*) dan proses (*proces*).

##### **Arti pasar**

Pasar yaitu demand potential atau daya beli masyarakat , tempat bertemunya penjual dan pembeli dimana satu atau lebih orang berkumpul untuk melakukan jual beli , tawar menawar barang atau jasa yang dilakukan disatu tempat yang disebut pasar .

Pemasaran dan pasar memiliki arti yang sangat penting bagi seluruh jutaan rakyat didunia. pemasaran merupakan suatu sistem keseluruhan dari aktivitas atau kegiatan yang ditujukan untuk merencanakan, mempromosikan, menentukan harga dan mendistribusi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan, baik para pembeli yang ada maupun

pembeli yang potensial . kegiatan pemasaran adalah kegiatan yang bersifat aktual,karena berhubungan langsung dengan kehidupan manusia sehari-hari, baik manusia secara individu, kelompok maupun masyarakat secara keseluruhan. Dalam suatu perusahaan kegiatan pemasaran memegang peranan penting dalam usaha untuk mencapai tujuan dan menjaga kelangsungan perusahaan tersebut.

kegiatan pemasaran dilakukan perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dan mengembangkan usaha untuk memperoleh keuntungan.oleh karena itu perusahaan menjadi faktor yang sangat penting dalam perusahaan,karena tidak ada perusahaan menjadi faktor yang sangat penting dalam perusahaan,karena tidak ada perusahaan yang semakin tidak mampu menjual atau memasarkan barang dan jasa yang dihasilkan. kekuatan pasar berada ditangan pembeli, sehingga perusahaan harus mengubah orientasinya dari orientasi produksi menjadi orientasi pasar konsumen.

Menurut Asosiasi Pemasaran Amerika dalam Kotler dan Keller (2009;5):

Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya.

kegiatan ini bisnis untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan jasa baik kepada konsumen saat ini maupun konsumen potensial.

Menurut Philip kotler dan keller (2009;6)

Pemasaran adalah sebagai suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.

### **Pentingnya Pemasaran**

Pemasaran merupakan suatu kegiatan yang terpenting didalam kehidupan perusahaan sebagai usahanya untuk mencapai tujuan, mengembangkan usaha, mendapatkan laba serta mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri. Pemasaran bagi pelanggan memiliki arti penting atas informasi, penyampaian nilai dan hubungan yang baik dengan perusahaan. Pelanggan akan mengetahui berbagai informasi dan referensi mengenai suatu produk maupun perusahaan melalui komunikasi pemasaran yang dilakukan. Pemasaran dalam suatu perusahaan memiliki peran sangat penting karena merupakan ujung tombak yang berhubungan langsung dengan pelanggan, sehingga terjalin hubungan dengan para pelanggan.

### **2.2 Pengertian Administrasi**

Administrasi suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Sehingga dengan demikian ilmu administrasi dapat diartikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari proses, kegiatan dan dinamika kerjasama manusia. melayani, membantu, mengerahkan, atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan (Kusdi;2014).

Administrasi menurut T hani handoko kegiatan yang harus dilakukan oleh administrasi yaitu :

- Pemrosesan kertas kerja
- Penyiapan dan administrasi anggaran
- Monitoring kebijakan prosedur
- Pemeliharaan stabilitas operasi

Keterampilan administrasi adalah seluruh keterampilan yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan kepegawaian dan pengawasan. keterampilan ini mencakup kemampuan untuk mengikuti kebijaksanaan dan prosedur, mengelola dengan anggaran terbatas . administrasi adalah suatu perluasan dari keterampilan konseptual.

Pengertian peranan administrasi menurut Ida Nuraida dan mendefinisikan penelitiannya pada tahun (2014:1) , yaitu :

1. menyebutkan bahwa administrasi adalah berasal dari bahasa latin, intensif dan ministrare : melayani, membantu, mengerahkan, atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan. Administrasi adalah proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, pemerintahan atau swasta, sipil atau militer besar atau kondisi dari usaha usaha kolektif yang dimaksudkan untuk kebijakan perusahaan.

2. menjelaskan bahwa administrasi adalah usaha yang luas mencakup segala bidang buntut memimpin, mengusahakan, mengatur kegiatan kerjasama manusia yang ditunjukkan pada tujuan tujuan dan maksud maksud tertentu.
  - Administrasi dalam arti luas berasal dari bahasa inggris administration yaitu proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan.
  - Dalam arti sempit didalam menyelenggarakannya diwujudkan melalui fungsi fungsi manajemen, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.
3. Administrasi yaitu sebagai kegiatan tatausaha kantor (catat-mencatat, menetik, mengadakan, dalam menjalankan tugas administrasi). sebagai bimbingan kepemimpinan dan pengawasan usaha kelompok individu, guna mencapai tujuan bersama .

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pemasaran mencakup semua kegiatan yang melakukan proses administrasi perusahaan untuk terselenggaranya proses penyampaian kegiatan atau jasa guna memberikan kepuasan kepada konsumen. pentingnya peranan administrasi bagi perusahaan agar perusahaan lebih tanggap dalam melayani permintaan dan keluhan konsumen dalam pemesanan kendaraan bermotor serta mengatur dan memonitoring kegiatan didalam perusahaan.

### **2.3 Struktur Peranan Administrasi**

Penentuan struktur peranan administrasi , tergantung pada banyaknya jenis produksi yang harus dipasarkan oleh perusahaan honda khusus nya pada PT Bintang Kharisma Jaya. Beberapa contohnya peranan administrasi yang dilakukan perusahaan dapat berdasarkan permintaan kendaraan bermotor, stock unit produksi kendaraan, dan pemberian buku servis kendaraan kepada konsumen.

#### **2.3.1 Struktur Peranan Administrasi Menurut Permintaan Pesanan Kendaraan Konsumen .**

Peranan ini digunakan oleh perusahaan saat konsumen meminta pesanan kendaraan bermotor , melalui kerjasama yang baik dengan perusahaan. ketika konsumen memesan kendaraan secara cash atau kredit , maka administrasi memberikan pelayanan dengan memberi SPK (surat pesanan kendaraan). konsumen diberi kesempatan untuk mengisi data yang diberikan oleh perusahaan, Hal ini dapat membatu admistrasi dalam mengisi data konsumen untuk mempercepat pemesanan kendaraan sampai ketangan konsumen.

#### **2.3.2 Struktur Peranan Administrasi Menurut Stock Unit Produksi Kendaraan.**

Kesadaran akan pentingnya stock unit yang ada pada perusahaan, tentang produksi kendaraan bermotor mendorong perusahaan mencari alternatif bagaimana perusahaan tidak kehabisan akal untuk selalu memenuhi stock unit yang dipasarkannya. Perusahaan juga menciptakan model-model yang unik dan menarik sesuai dengan permintaan konsumen .

### **2.3.3 Struktur Administrasi Pembuatan Buku Servis Kendaraan.**

Keunggulan dari struktur yang dijalankan oleh administrasi ini adalah, staf administrasi akan memberikan buku servis kendaraan saat konsumen sudah memesan kendaraan, dan mengisi data secara lengkap. jika kendaraan sudah diterima atau berada ditangan konsumen, maka konsumen mendapatkan buku servis kendaraan dengan memberi sampel gratis untuk perkilometer pemakaian . dan mendapatkan servis kendaraan secara gratis, namun hal ini tidak berlangsung lama karna hanya dibebepara kilometer pemakaian.

### **2.4 Kecermatan dan Pelatihan Peranan Administrasi .**

Kunci suksesnya oprasional peranan administrasi adalah dimana seorang administrasi harus cermat dalam menghitung pemasukan dan pengeluaran . mengolah dan mencatat data yang akan diinput, meneliti kembali data data konsumen yang memesan kendaraan , hal ini dilakukan agar tidak adanya kekeliruan atau kesalahan yang dapat merugikan perusahaan baik dalam skala besar atau dalam skala kecil.

Ada beberpa sikap yang harus dimiliki oleh setiap administrasi yang menjalankan tugasnya secara menyeluruh administrasi yang baik yaitu administrasi yang mampu : memberikan pelayan yang baik kepada setiap konsumennya, memiliki integritas dan moral yang baik dalam menjalankan kan perannya , harus memiliki ketelitian dalam pemasukan dan pengeluaran perusahaan, mampu mengolah data dengan cepat dan cermat, tidak merugikan perusahaan dan konsumen dan mengerjakan pekerjaannya dengan jujur .

Administrasi menggunakan sifat tersebut akan memberikan gambaran yang sangat baik bagi perusahaan mengenai prestasi para administrasi yang memiliki intelektual yang tinggi dan hebat dan bisa dipercaya. Langkah selanjutnya yang harus dan perlu dilakukan oleh perusahaan adalah mengadakan pelatihan bagi para administrasi dalam melihat bagaimana kinerja yang baik selama bekerja , karna tidak semua administrasi dapat menjalankan tugasnya dengan baik , hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kinerja para administrasi yaitu :

1. Peranan administrasi akan menjadi lebih baik lagi bagi perusahaan.
2. Peranan administrasi akan menjadi ahli kerja yang cermat, dan cepat.
3. Peranan administrasi akan lebih tanggap dan peduli tentang keluhan dari konsumen .
4. Peranan administrasi akan dengan teliti dalam mengolah dan mengisi data konsumen .
5. Peranan administrasi akan melihat dan memperhitungkan dengan mudah dalam menyelesaikan masalah atau kekeliruan unit barang yang akan dikirim.