

INTISARI

Penurunan harga minyak mentah dunia menyebabkan beberapa perusahaan di industri bidang eksplorasi dan pengolahan minyak mengurangi pengoperasian dan pemeliharaan permesinan yang berputar (*rotating equipment*). Hal ini menyebabkan terjadinya penurunan nilai pemesanan jasa dari pelanggan (*order intake*) pada PT. Sulzer Indonesia. Selain itu juga disertai dengan adanya persaingan bisnis antar perusahaan untuk mendapatkan pembelian (*order*) dari pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendesain strategi bersaing yang berkelanjutan bagi PT. Sulzer Indonesia di bisnis industri jasa pemeliharaan permesinan yang berputar, yaitu dengan menganalisis keunggulan bersaing perusahaan, mengevaluasi kepuasan pelanggan dan mendesain strategi bersaing yang berkelanjutan untuk PT. Sulzer Indonesia.

Pada hasil penelitian didapatkan bahwa keunggulan bersaing perusahaan adalah kemampuan sumber daya yang spesialis dan unik dengan jumlah yang besar serta memiliki teknologi tinggi atas pemeliharaan mesin. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* didapatkan Perusahaan telah berhasil memuaskan pelanggan dalam bidang *customer responsiveness* dan kapabilitas (sumber daya dan mesin) yang dimiliki, namun demikian perusahaan perlu fokus untuk memberikan peningkatan pelayanan pada bidang harga (*pricing*) dan waktu pekerjaan (*delivery time*). Sehingga strategi yang sesuai untuk perusahaan adalah menerapkan *Cost leadership* dengan penerapan efisiensi biaya melalui *LEAN Operation* dan penerapan teknologi.

Kata kunci: keunggulan bersaing perusahaan, evaluasi kepuasan pelanggan, *cost leadership*, desain strategi bersaing yang berkelanjutan.

ABSTRACT

Reduction of oil price makes some of oil exploration companies hold and reduce their operation and maintenance of rotating equipments. This makes reduction of Customer's order intake to PT. Sulzer Indonesia as rotating equipment services provider. There is also market competition for rotating equipment services.

This thesis aims to design the sustainable competitive strategy in PT. Sulzer Indonesia as services provider for rotating equipment services, through analyze competitive advantage of company and providing design of the sustainable competitive strategy for PT. Sulzer Indonesia.

The result showed that competitive advantage of company is specialist skills (resources) and unique with large of manpower which is using high technology for rotating equipment services. Based on result of Importance Performance Analysis (IPA), Company can satisfy Customer through some factors such as customer responsiveness and Company's capability (resources), however, Company needs focus to develop competitive pricing and delivery time. Therefore the fit strategy for the Company is performing cost leadership through cost efficiency using LEAN operation and technology application.

Keyword: Company's competitive advantage, evaluation of customer satisfaction, cost leadership, design of sustainable competitive strategy.