

**ANALISIS PROSES BISNIS PENGADAAN KERETA
PENUMPANG PT INKA UNTUK BANGLADESH
RAILWAY**

TUGAS AKHIR



Oleh:

**REYHAN JUSTISIO SOLID FIRMAN GHANI
NIM. 152010813041**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
DEPARTEMEN BISNIS
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan atau ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 7 Juni 2023

 Penulis

Reyhan Justisio Solid Firman Ghani

NIM. 152010813041

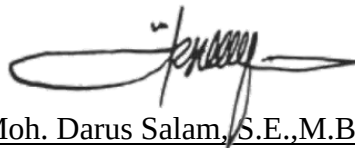
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
ANALISIS PROSES BISNIS PENGADAAN KERETA PENUMPANG PT
INKA UNTUK BANGLADESH RAILWAY
TUGAS AKHIR

Sebagai Salah Satu syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Bidang
Manajemen Pemasaran
Departemen Bisnis
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

Oleh:
Reyhan Justisio Solid Firman Ghani
NIM. 152010813041

Disetujui oleh:

Pembimbing



Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A
NIP. 19870501201808310

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS PROSES BISNIS PENGADAAN KERETA PENUMPANG PT
INKA UNTUK BANGLADESH RAILWAY**

Disusun oleh:
Reyhan Justisio Solid Firman Ghani
NIM. 15200813041

Telah diuji pada tanggal 9 Juni 2023

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-III Manajemen Pemasaran
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



Maurisia Putri Permatasari, SE., M.Sc
NIP. 198609222015043201

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir ini Telah Diujikan dan Disahkan Dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

Departemen : Bisnis

Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga

Hari/Tanggal : Jumat, 9 Juni 2023

Pukul : 13.00

Tempat : Rapim II

Panitia Penguji Terdiri dari:

Anggota Penguji I



Damar Kristanto, S.E., M.S.M
NIP. 198905022018083101

Anggota Penguji I



Abang Rene Riza, S.E., MBA
NIP. 197602192021093101

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak miliki Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah atas segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Proses Bisnis Pengadaan Kereta Penumpang PT INKA Untuk Bangladesh *Railway*” dengan baik dan tepat waktu.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Diploma III Program Studi Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga.

Termakasih penulis ucapkan kepada :

1. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan doa dan dukungan dalam segala bentuk sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar dan tepat waktu.
2. Bapak Prof. Dr. Anwar Ma'aruf, drh., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Ibu Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Bapak Moh. Darus Salam, S.E., M.B.A selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan dan meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing.
5. Devira, Farizal, Rafli, Daffa, Naufal yang bersedia mendengarkan keluhan penulis disaat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Hisyam, Irfan, Putri, Dela, Sherly, Aldi, Anisa, Dina, Asyraf, Fiki teman satu bimbingan penulis yang selalu memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Wisnu, Ibu Nungki, Mas Dedi, Mas Nanang, Pak Aprit, Mas Restu karyawan PT INKA yang telah membantu untuk melengkapi data laporan ini.
8. Seluruh teman-teman dari Manajemen Pemasaran Angkatan 2020 yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan.
9. Semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan, yang membantukelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir yang penulis buat ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran bagi pembaca, guna memberikan acuan bagi penulis di masa mendatang. Semoga laporan Tugas Akhir ini mampu bermanfaat bagi pembaca, serta mampu memberikan wawasan lebih bagi pembaca.

Madiun, 7 Juni 2023



Reyhan Justisio Solid Firman Ghani

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis proses bisnis PT INKA dalam pengadaan kereta penumpang untuk Bangladesh *Railway*. Tujuannya adalah memahami faktor keberhasilan PT INKA dalam tender pengadaan tersebut. Data dikumpulkan melalui wawancara dan studi dokumen. Hasil analisis menunjukkan bahwa PT INKA berhasil memenangkan tender karena harga yang kompetitif, reputasi kualitas yang baik, pengiriman yang cepat, dan dukungan operasional. Kerjasama antara pemerintah Indonesia dan Bangladesh juga berperan penting. PT INKA menerapkan proses bisnis efektif dengan segmentasi pasar yang tepat dan targeting yang baik. Keunggulan mereka terletak pada kualitas produk, keahlian teknis, dan pengalaman dalam pengadaan kereta penumpang. Penelitian ini diharapkan dapat membantu memperbaiki prosedur bisnis dan memperkuat hubungan antara PT INKA dan Bangladesh *Railway*.

Kata kunci: Proses pengadaan kereta, Keberhasilan bisnis, Pemeliharaan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research analyzes the business process of PT Industri Kereta Api (Persero) or PT INKA in procuring passenger trains for Bangladesh Railway. The aim is to understand the factors contributing to PT INKA's success in the procurement tender. Data were collected through interviews and document studies. The analysis results show that PT INKA won the tender due to competitive pricing, a good reputation for quality, fast delivery, and operational support. The cooperation between the governments of Indonesia and Bangladesh also played a crucial role. PT INKA implemented an effective business process with proper market segmentation and targeting. Their strengths lie in product quality, technical expertise, and experience in procuring passenger trains. This research is expected to help improve business procedures and strengthen the relationship between PT INKA and Bangladesh Railway.

Keywords: Train procurement process, Business success, Customer Satisfaction Maintenance

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT ...	i
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Perdagangan Internasional	12
2.2 Teori Klasik dan Teori Modern Dalam Perdagangan Internasional.....	18
2.3 Pengertian Proses Bisnis	25
2.4 Konsep Proses Bisnis	26
2.5 Pengertian Analisis S.W.O.T	27
2.6 Penelitian Terdahulu	28
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35

3.1	Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	35
3.2	Metode Penelitian	35
3.2.1	Penelitian Kualitatif	36
3.2.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	36
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.2.4	Sumber Data	39
BAB IV		40
HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	PT Industri Kereta Api (PERSERO).....	40
4.2	Analisis S.W.O.T	41
4.3	Kerja Sama Antara PT INKA dengan Bangladesh	44
4.4	Segmentasi PT INKA terhadap Bangladesh	49
4.5	Targeting PT INKA terhadap Bangladesh	50
4.6	Positioning PT INKA terhadap Bangladesh	51
4.7	Proses Pengadaan Kereta Penumpang di Bangladesh.....	53
4.7.1	Proses Pengajuan Tender PT INKA	53
4.7.2	Proses Pembukaan Tender	54
4.7.3	Proses Pengajuan Penawaran.....	56
4.7.4	Tahap Kontrak	60
4.7.5	Monitoring dan Pengawasan	61
4.8	Proses Kolaborasi, Komunikasi dan Koordinasi.....	70
4.9	Penerapan Langkah Customer Service Maintenance.....	74
4.10	Hasil Coding Wawancara.....	78
BAB V		93
KESIMPULAN DAN SARAN		93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN		99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Kondisi Kereta Negara Bangladesh.....	4
Gambar 4. 1	Profil PT Industri Kereta Api (INKA).....	40
Gambar 4. 2	Eskterior Kereta Api.....	48
Gambar 4. 3	Proses Shipping kereta Bangladesh.....	49
Gambar 4. 4	Skema Proyek Luar Negeri PT INKA	53
Gambar 4. 5	Proses Pengajuan Tender PT INKA (1).....	53
Gambar 4. 6	Proses Pengajuan Tender PT INKA (2).....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel perbedaan teori klasik dan teori modern	18
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	37
Tabel 4. 1 Peserta Tender Pengadaan Kereta Api Bangladesh tahun 2014 Tipe MG dan BG.....	46
Tabel 4. 2 Peserta Tender Pengadaan Kereta Api Bangladesh tahun 2017.....	47
Tabel 4. 3 Hasil Coding Wawancara (1)	78
Tabel 4. 4 Hasil Coding Wawancara (2)	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan Magang dan penulisan Tugas Akhir.....	99
Lampiran 2 KTM	101
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	102
Lampiran 4 Form Riwayat Konsultasi	111

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, kemajuan teknologi yang sangat cepat telah menghasilkan media yang sangat canggih yang dapat digunakan untuk berkomunikasi, mengangkut, dan mengolah data. Perdagangan internasional adalah metode pertukaran barang dan jasa yang menghubungkan perdagangan dalam dan luar negeri. Karena kemajuan dalam teknologi transportasi, komunikasi, dan informasi, perdagangan internasional dapat memengaruhi kepentingan ekonomi, sosial, dan politik sebuah negara.

Ekspor dapat membantu pertumbuhan ekonomi sebuah negara dengan menjual barang dalam negeri ke pasar asing (Silitonga, Ishak, & Mukhlis, 2017). Agar meningkatkan ekspornya, sebuah negara harus membuat barang yang dapat bersaing dengan barang lain di pasar internasional. Untuk melakukannya, sebuah negara harus membuat strategi. Jika sebuah produk negara dapat masuk ke pasar internasional, mereka memiliki peluang untuk mendapatkan keuntungan, yang akan memungkinkan negara untuk mencapai kepentingan ekonominya (Silitonga, Ishak, & Mukhlis, 2017).

Perdagangan internasional adalah kunci pertumbuhan ekonomi Indonesia. Kegiatan ekspor memungkinkan Indonesia untuk memperluas jaringan bisnis global dan hubungan bilateral dengan negara lain.

PT INKA adalah salah satu perusahaan yang membuat kereta api. PT Industri Kereta Api adalah BUMN pertama di bidang manufaktur di Asia Tenggara. Kereta api adalah produk utama PT INKA, yang bergerak dalam sektor transportasi strategis. PT INKA telah membuat ribuan unit sarana perkeretaapian, baik untuk digunakan dalam negeri maupun untuk diekspor. Produk sarana perkeretaapian PT INKA mendominasi pasar domestik (Indonesia) melalui kereta api penumpang dan gerbong barang yang digunakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan kereta api khusus yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan. dari 1991 hingga 2018. Produk dan jasa perusahaan termasuk

Kerjasama perkeretaapian dengan Bangladesh adalah salah satu pencapaian besar Indonesia baru-baru ini. Industri strategis Indonesia semakin giat memasuki Bangladesh. Pada tahun 2005, PT INKA membuat kereta khusus untuk Bangladesh. Pada tahun 2017, mereka mendapat tender untuk membeli 150 kereta yang sekarang beroperasi di Dhaka. PT INKA Indonesia kemudian memenangkan tender untuk pengadaan gerbong penumpang yang diberikan oleh Bangladesh Railway, yang terdiri dari 100 unit MG (*Meter Gauge*) dan 50 unit BG (*Broad Gauge*). Bangladesh Railway memiliki lebar jalur kereta api yang berbeda yakni broad gauge dengan lebar 1.676 mm dan meter gauge dengan lebar 1.000 mm. Namun, kereta api di negara tersebut dapat beroperasi secara bersamaan dengan menggunakan jalur double

gauge maupun jalur yang terpisah. Bangladesh telah mengenal penggunaan jalur dual gauge pada tahun 2001. Dengan adanya perbedaan lebar jalur kereta api, spesifikasi sarana yang digunakan pun berbeda antara broad gauge dengan meter gauge. BG (Broad Gauge) ialah lajur kereta api yang berukuran lebar 1.676 mm, dan MG (Meter Gauge) ialah lajur kereta api yang berukuran 1.000 mm. Kesuksesan PT INKA di Bangladesh adalah hasil dari dukungan terus menerus dari pemerintah melalui program National Interest Account (NIA) dan Indonesia Eximbank, yang mendukung rencana PT INKA untuk mengembangkan pasar di luar negeri.

Latar belakang proyek adalah untuk memperkuat kemampuan transportasi Bangladesh. Rencana sepuluh tahun pemerintah Bangladesh menetapkan peningkatan efisiensi dan kualitas layanan serta peningkatan saham pemasaran transportasi masyarakat dari sebelumnya 4% menjadi 10%. Kereta penumpang terbaru akan menjawab peningkatan permintaan dan saham pemasaran.

Pemerintah Bangladesh bersemangat untuk meningkatkan infrastruktur transportasi umumnya dengan menambah lebih banyak kereta api untuk mempercepat mobilitas penduduk dan meningkatkan ekonomi negara. Ini dilakukan karena kebutuhan masyarakat akan transportasi umum yang semakin meningkat, khususnya kereta api. Dhaka, pusat ekonomi Bangladesh, menarik banyak turis, mirip dengan Jakarta.

Dipilih oleh Bangladesh untuk bekerja sama dengan Indonesia untuk membeli gerbong kereta api karena kualitasnya yang terjamin. Ini karena Bangladesh membutuhkan gerbong yang kuat karena kondisi transportasi yang kurang. Selain itu, produk kereta INKA lebih kompetitif dari segi harga dan spesifikasi dibandingkan produsen dari negara lain. Harga yang ditawarkan juga masuk akal.

Gambar 1. 1 Kondisi Kereta Negara Bangladesh



Sumber: : Liputan 6

Indonesia dan Bangladesh telah bekerja sama dalam bidang perkeretaapian sejak tahun 2005. Di wilayah Asia Selatan tersebut, kerja sama ini sangat membantu menyelesaikan berbagai masalah terkait transportasi kereta api. Beberapa masalah yang dibenahi termasuk memperluas dan meningkatkan konektivitas antar kota, memenuhi kebutuhan kereta api nasional, memperbaiki sistem manajemen transportasi kereta api, mengembangkan industri kereta api, dan merevitalisasi perkeretaapian. Indonesia membantu Bangladesh dalam banyak hal, terutama dalam hal transportasi kereta api. PT INKA (Persero) telah membantu mengirimkan 450 gerbong kereta penumpang

yang dipesan oleh Bangladesh *Railway Company* kualitas keretanya jauh di atas standar Asia.

Pada tahun 2015, Bangladesh memiliki 1183 kereta api MG dan 324 kereta api BG. Masalah di Bangladesh adalah bahwa beberapa kereta rusak hingga tidak layak jalan, dan hanya 18 memiliki AC. Akibatnya, Bangladesh membuka tender untuk membeli kereta api dari tahun 2005, 2014, dan 2017 hingga tender baru dibuka pada tahun 2020-2021. Selama kepemimpinan Perdana Menteri Sheikh Hasina mulai tahun 2009, investasi dalam transportasi kereta api menjadi prioritas utama. Saat ini, Bangladesh memiliki 2955 km jalur dengan 3486 gerbong (wagon), 1624 kereta penumpang, dan 259 lokomotif.

Kereta penumpang Bangladesh, yang dirancang oleh orang Indonesia, dapat menahan tekanan penumpang. Karena populasi Bangladesh yang besar, orang dapat naik kereta jika tidak mendapatkan tiket. Sejak awal, PT INKA telah melakukan survei lapangan untuk memenuhi kebutuhan kereta api yang sesuai dengan masyarakat dan kondisi Bangladesh. Beberapa staf PT INKA pergi ke Bangladesh secara langsung untuk melihat bagaimana orang menggunakan kereta api, sistem operasional, dan perawatannya.

PT INKA membuat rangkaian kereta api yang lebih panjang untuk kereta api Bangladesh untuk mengimbangi kepadatan penumpang yang meningkat. Pemerintah dipaksa untuk menambah jumlah kereta api dalam negeri karena peningkatan populasi yang tidak terkendali. Jika

dibandingkan dengan rangkaian di Indonesia, rangkaian ini lebih panjang. Di Indonesia, gerbong kereta api rata-rata terdiri dari sebelas atau dua belas gerbong kereta api yang paling banyak tergabung dalam satu rangkaian. Namun, ada 18 gerbong kereta di Bangladesh. Kontrak pembelian kereta api penumpang PT INKA untuk Bangladesh juga mencakup layanan dukungan operasional selama dua tahun dan garansi selama dua tahun.

Faktor lain yang memengaruhi keputusan Bangladesh untuk mengimpor gerbong kereta dari Indonesia adalah lokasi geografis dan hubungan diplomatik. Faktor-faktor seperti keanggotaan dalam kelompok yang sama, pengalaman sejarah di mana Indonesia membantu Bangladesh mendapatkan kemerdekaan dari Pakistan, dan partisipasi dalam berbagai forum kerjasama antar negara berkembang telah membuat Indonesia dan Bangladesh selaras dalam hal masalah regional atau internasional yang penting bagi keduanya. Penelitian ini menarik karena kerjasama ekspor paling besar yang pernah dilakukan Bangladesh dan Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Selain itu, ada ketergantungan, sehingga Indonesia secara tidak langsung mengetahui setiap langkah Bangladesh dalam bidang perkeretaapian.

Proses pengadaan kereta penumpang di Bangladesh melibatkan PT INKA (PT Industri Kereta Api) sebagai pihak yang terlibat dalam tender dan produksi. PT INKA adalah perusahaan produsen kereta api yang berbasis di Indonesia. Bangladesh membutuhkan kereta

penumpang yang dapat mengurangi tekanan penumpang yang naik di atas gerbong, mengingat populasi yang padat dan masyarakat yang mungkin naik kereta tanpa tiket.

Proses pengadaan kereta penumpang ini dimulai dengan pengajuan tender oleh PT INKA. Mereka mengambil dokumen lelang dari panitia lelang untuk proyek konstruksi atau pengadaan barang/jasa. Setelah memperoleh dokumen, PT INKA mempelajarinya secara detail untuk memahami persyaratan dan spesifikasi proyek. Selanjutnya, mereka menyusun penawaran yang sesuai dan mengikuti proses lelang.

Dalam proses pengajuan penawaran, PT INKA melakukan survei lapangan dan observasi langsung di Bangladesh. Tujuannya adalah untuk mengetahui karakteristik masyarakat, sistem operasional, dan perawatan kereta api di negara tersebut. Dengan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan persyaratan Bangladesh, PT INKA dapat menyusun penawaran yang lebih baik.

Setelah menyusun dokumen penawaran, PT INKA melakukan proses penyerahan dokumen kepada panitia lelang. Mereka harus memastikan penyerahan dilakukan tepat waktu dan memenuhi persyaratan administratif yang diminta. Setelah itu, dokumen penawaran dievaluasi secara administratif dan teknis oleh panitia lelang untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan.

Selanjutnya, panitia lelang melakukan evaluasi harga dari penawaran yang masuk. Mereka membandingkan harga, memastikan

persyaratan terpenuhi, menganalisis biaya, dan memilih penawaran yang sesuai dengan kebutuhan proyek. Pengumuman calon pemenang dilakukan untuk mengumumkan peserta yang dipilih berdasarkan hasil evaluasi penawaran.

Kemudian pengumuman calon pemenang, tahap kontrak dimulai. Pihak penyelenggara tender mengumumkan pemenang tender yang dipilih dalam proses tender. Setelah itu, PT INKA dan Bangladesh Railway Company menandatangani kontrak untuk melaksanakan pekerjaan atau layanan yang ditawarkan dalam tender.

PT INKA mulai melaksanakan pekerjaan atau layanan sesuai dengan jadwal dan persyaratan kontrak. Mereka harus mematuhi semua kewajiban dan ketentuan yang disepakati dalam kontrak tender. Pihak Bangladesh atau yang menyetujui PT INKA mengeluarkan surat yang menyatakan dimulainya pekerjaan setelah tanda tangan kontrak. Surat ini menandakan awal resmi dari kerja sama antara PT INKA dan pihak Bangladesh.

Dalam tahap monitoring dan pengawasan, persetujuan desain menjadi langkah penting dalam kerja sama antara PT INKA dan Bangladesh. Setelah PT INKA telah mencapai persetujuan desain kereta penumpang dengan Bangladesh. PT INKA dapat melanjutkan proses produksi kereta penumpang sesuai dengan desain yang telah disetujui. Mereka akan mulai memproduksi kereta penumpang berdasarkan desain tersebut dan menjalankan proses pengawasan mutu yang ketat untuk

memastikan bahwa setiap unit kereta yang diproduksi memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

Persetujuan desain juga memberikan kepastian bagi Bangladesh Railway Company bahwa mereka akan menerima kereta penumpang yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Ini membantu meminimalkan risiko perbedaan antara desain yang diharapkan dan produk akhir yang disampaikan.

Selama tahap monitoring dan pengawasan, PT INKA dan Bangladesh Railway Company akan terus bekerja sama untuk memastikan bahwa produksi kereta penumpang berjalan sesuai dengan desain yang telah disetujui. Mereka akan melakukan pengawasan ketat terhadap proses produksi, termasuk inspeksi berkala, pengujian kualitas, dan penerapan standar keamanan yang relevan.

Dengan demikian, persetujuan desain merupakan langkah penting dalam kerja sama antara PT INKA dan Bangladesh Railway Company, yang menunjukkan kemajuan dalam proyek pengadaan kereta penumpang dan memberikan landasan yang kuat untuk melanjutkan tahap produksi dan pengawasan yang lebih lanjut.

Berdasarkan pemikiran di atas penulis melakukan Analisa PT Industri Kereta Api (INKA) Madiun dan menyusun laporan tugas akhir dengan topik **“Analisis Proses Bisnis Pengadaan Kereta Penumpang PT INKA Untuk Bangladesh *Railway*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses tender pengadaan kereta penumpang PT INKA untuk Bangladesh?
2. Bagaimana proses kolaborasi, komunikasi, dan koordinasi pengadaan kereta penumpang PT INKA untuk Bangladesh *Railway*?
3. Bagaimana langkah yang diterapkan oleh PT INKA dalam melakukan *customer satisfaction maintenance* dengan Bangladesh *Railway*?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian hanya dilaksanakan di PT INKA.
2. Penelitian hanya berfokus untuk mengetahui dan menganalisis proses bisnis pengadaan kereta penumpang pada PT INKA untuk Bangladesh *Railway*.

1.4 Tujuan

Berdasarkan dasar pemikiran laporan yang sudah dijelaskan, maka tujuan laporan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui proses tender pengadaan kereta penumpang PT INKA untuk Bangladesh *Railway*.
2. Untuk mengetahui proses proses kolaborasi, komunikasi, dan koordinasi pengadaan kereta penumpang PT INKA untuk Bangladesh

Railway?

3. Untuk mengetahui langkah yang diterapkan oleh PT INKA dalam melakukan *customer satisfaction maintenance* dengan Bangladesh *Railway?*

1.5 Manfaat

1. Manfaat bagi Penulis

- 1) Penulis bisa mengamati dan menerapkan ilmu yang telah ditulis dan diperoleh pada saat berada di bangku kuliah
- 2) Penulis dapat merasakan pengalaman pada saat dunia kerja, sehingga membuat penulis siap ketika terjun ke dunia kerja
- 3) Menambah dan meningkatkan pengetahuan, dan keahlian

2. Manfaat bagi Pembaca

- 1) Sebagai bahan pembelajaran dan sumber ilmu pengetahuan.
- 2) Sebagai referensi bagi pembaca yang sedang melakukan penelitian.
- 3) Sebagai referensi dan sumber pembelajaran untuk pembuatan tugas akhir, jurnal, maupun skripsi.

3. Manfaat bagi Universitas Airlangga

Mengetahui bagaimana kualitas serta kesiapan mahasiswa dalam memasuki dunia kerja

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perdagangan Internasional

Perdagangan internasional, juga disebut sebagai perdagangan internasional, telah ada sejak pertengahan. Perdagangan internasional dapat terjadi ketika dua negara melakukan perdagangan yang disetujui oleh keduanya. Selain definisi umum, Wahono Diphayana mengemukakan definisi perdagangan internasional. Perdagangan internasional dapat dilakukan oleh individu maupun kelompok, menurut Wahono, karena itu merupakan transaksi bisnis antara beberapa pihak yang melibatkan lebih dari satu negara. Perdagangan internasional menyebabkan kerja sama ekonomi. Di antaranya, tiga jenis hubungan ekonomi adalah sebagai berikut.

- a) Pertukaran *output* atau hasil antara suatu negara dan negara lain yang telah menjalin kerja sama.
- b) Hutang piutang yang terjadi dalam bentuk hubungan ekonomi.
- c) Pertukaran barang dan alat produksi.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, kebijakan perdagangan internasional telah berlangsung selama ribuan tahun dan berdampak baik dan buruk pada ekonomi, sosial, dan politik suatu negara. Ini telah berkembang menjadi salah satu komponen penting dalam meningkatkan *Gross Domestic Product (GDP)* di beberapa negara.

Perdagangan internasional dapat dibagi menjadi tiga kategori berdasarkan negara yang melakukannya, diantaranya adalah perdagangan internasional bilateral, perdagangan internasional regional, dan perdagangan internasional multilateral. Perdagangan internasional juga dapat dibagi menjadi beberapa kategori berdasarkan bentuknya, seperti ekspor dan impor, konsinyasi, kesepakatan paket, lintas perbatasan, dan sebagainya. Menurut Huala Adolf, perdagangan internasional adalah transaksi tukar menukar atau bahkan jual beli antar negara dalam upaya untuk memperoleh keuntungan.

Meningkatkan *Gross Domestic Product (GDP)* adalah tujuan utama perdagangan internasional. Dengan kata lain, perdagangan internasional bertujuan untuk meningkatkan total nilai barang dan jasa yang dijual oleh suatu negara kepada negara lain setiap tahun. Namun demikian, untuk mencapai tujuan tersebut, buku Perdagangan Internasional juga membahas peraturan dan ketentuan yang berlaku tentang jenis dan sistem pembayaran, berbagai pihak yang terlibat dalam perdagangan internasional, dan banyak hal lainnya. Perdagangan internasional memiliki delapan tujuan diantaranya adalah:

1. Meningkatkan Devisa Negara

Perdagangan terjadi dengan mengimpor dan mengekspor barang domestik dan sebaliknya, yang menghasilkan peningkatan devisa negara.

2. Pertumbuhan Ekonomi

Faktor produksi warga negaranya yang tinggal di dalam maupun luar negeri dan warga negaranya yang tinggal di dalam maupun luar negeri menyebabkan pertumbuhan ekonomi, yang juga dikenal sebagai kenaikan produk nasional bruto (GDP).

3. Mempengaruhi Stabilitas Harga Barang Ekspor

Stabilitas harga yang dimaksud adalah metode yang digunakan pemerintah untuk mempertahankan harga saat inflasi mulai meningkat. Peningkatan ketersediaan uang yang dapat menyebabkan kenaikan harga barang dikenal sebagai inflasi.

4. Eksistensi Tenaga Kerja

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kelancaran tindakan yang berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa adalah eksistensi tenaga kerja. Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat membuat pengekspor menerima lebih banyak pesanan, meningkatkan permintaan konsumen. Perusahaan menambah tenaga kerja, menciptakan lapangan kerja baru, yang dapat mengurangi tingkat pengangguran di negara tersebut. Oleh karena itu, kedua belah pihak akan mendapat manfaat.

5. Memenuhi Kebutuhan di Negara Lain

Kerjasama perdagangan internasional dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara lain terhadap barang dan jasa tertentu. Perdagangan internasional terjadi antara dua negara yang

bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan negara lain ketika mereka tidak dapat membuatnya sendiri. Kondisi iklim negara adalah salah satu dari banyak alasan mengapa negara tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

6. Memperoleh Keuntungan Internal dan Eksternal

Tujuan utama dari kebijakan perdagangan internasional ini adalah keuntungan internal dan eksternal. Seperti yang disebutkan sebelumnya, negara tidak akan mampu memenuhi kebutuhan rakyatnya tanpa kerja sama dengan negara lain. Oleh karena itu, negara akan berusaha mendapatkan keuntungan dari persetujuan kerja sama perdagangan internasional antar negara untuk memenuhi kebutuhan rakyatnya. Keuntungan yang dapat dimiliki oleh sebuah perusahaan, seperti karena banyaknya permintaan barang atau jasa di luar negeri, disebut keuntungan internal. Sebaliknya, keuntungan yang berasal dari spesialisasi yang diperoleh oleh fungsi dalam disebut sebagai keuntungan eksternal. Keuntungan ini digunakan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan faktor produksi.

7. Memperluas Pasar

Tujuan selanjutnya dari perdagangan internasional adalah untuk memperluas pasar. Tujuannya adalah agar perusahaan yang ada di negara tersebut dapat menggunakan mesin produksinya sepenuhnya dan menjual stok produknya tanpa khawatir tentang

kelebihan produksi, yang dapat mengurangi harga barang dan jasa.

8. Transfer Teknologi Modern

Perdagangan internasional juga dilakukan untuk mendapatkan teknologi modern yang tidak dapat dibuat atau diperoleh di dalam negeri dan memerlukan kolaborasi dengan pihak luar. Teknologi modern dapat mencakup mesin atau vaksin. Indonesia, misalnya, belum dapat membuat dan menguji vaksin COVID-19, jadi negara lain membuatnya untuk mereka.

Dengan melakukan ekspor, pemerintah dapat memperluas pasar barang dalam negeri dan menerima devisa sebagai pembayaran. Impor dibayar dengan mata uang ini. Ekspor dari suatu negara merupakan impor dari negara lain, dan sebaliknya. Menurut Boediono (1999), impor menghasilkan barang yang tidak dapat dibuat di dalam negeri.

Perdagangan internasional muncul karena tidak ada satu negara di dunia yang mampu memenuhi semua kebutuhannya tanpa berdagang atau berbisnis dengan negara lain. Setiap negara yang terlibat dalam perdagangan internasional juga mempertimbangkan adanya keuntungan tambahan yang mungkin dihasilkan dari transaksi tersebut. Manfaat ini disebut sebagai manfaat perdagangan (Setiawan & Ridho, 2011).

Teori perdagangan internasional klasik hanya mengambil perspektif negara. Pada pertengahan tahun 1900-an, namun, teori-teori ini mulai memasukkan perspektif perusahaan dan negara untuk menjelaskan perdagangan. Mereka dikenal sebagai teori modern yang berbasis

perusahaan dan negara. Teori perdagangan internasional menggabungkan teori modern dan klasik (Carpenter & Dunung, 2011).

2.2 Teori Klasik dan Teori Modern Dalam Perdagangan Internasional

Tabel 1. 1 Tabel perbedaan teori klasik dan teori modern

Teori Klasik	Teori Modern
Merkantilisme (<i>Mercantilism</i>)	Kemiripan Negara (<i>Country Similarity</i>)
Keunggulan Absolut (<i>Absolute Advantage</i>)	Siklus Hidup Produk (<i>Product Life Cycle</i>)
Keunggulan Komparatif (<i>Comparative Advantage</i>)	Persaingan Strategis Global (<i>Global Strategic Rivalry</i>)
Heckscher-Ohlin	Keunggulan Kompetitif (<i>Competitive Advantage</i>)

Sumber: *Mason A. Carpenter dan Sanjyot P. Dunung, International Business. Wisconsin: Saylor Foundation, 2011.*

Merkantilisme adalah teori ekonomi yang berpendapat bahwa kekayaan suatu negara dapat diukur dari jumlah emas dan perak yang dimilikinya. Teori Merkantilisme dikembangkan pada abad ke tujuh belas. Teori ini menyatakan bahwa kekayaan suatu negara ditentukan oleh jumlah kepemilikan emas dan peraknya. Dalam pengertian paling sederhana, merkantilis percaya bahwa suatu negara harus meningkatkan kepemilikan emas dan peraknya dengan cara mempromosikan ekspor dan sebisa mungkin mengurangi impor (Carpenter & Dunung, 2011).

Teori keunggulan absolut dicetuskan oleh Adam Smith pada abad ke delapan belas. Dasar pemikiran teori ini adalah negara dikatakan memiliki keuntungan mutlak dalam produksi jenis barang tertentu apabila negara

tersebut mampu memproduksi barang dengan biaya jauh lebih rendah dibanding ketika barang tersebut diproduksi di negara lain. Bahkan ketika negara lain tidak bisa memproduksi sama sekali barang tersebut. Karenanya, negara tersebut akan melakukan ekspor jika negara tersebut dapat membuatnya lebih murah dibandingkan negara lain. Negara dapat dikatakan memiliki keunggulan absolut apabila negara tersebut melakukan spesialisasi dalam memproduksi komoditi tertentu dibandingkan dengan negara lain (Carpenter & Dunung, 2011).

Teori komparatif adalah konsep ekonomi yang menyatakan bahwa negara-negara dapat memperoleh keuntungan dari perdagangan internasional dengan memanfaatkan perbedaan relatif dalam biaya produksi mereka. Keunggulan komparatif dikemukakan oleh David Ricardo dalam bukunya *Principles of Political Economy and Taxation* (1817). Dalam teori ini, asumsi utamanya adalah keunggulan komparatif dapat tercapai ketika suatu negara mampu memproduksi barang dan jasa dalam jumlah lebih banyak, tapi dengan biaya yang lebih murah daripada negara lainnya. Negara dengan kemampuan produksi yang lebih efisien inilah yang disebut memiliki keunggulan komparatif (Carpenter & Dunung, 2011).

Kemudian pada awal 1900-an dua ekonom Swedia yakni Eli Heckscher dan Bertil Ohlin mencetuskan teori Heckscher-Ohlin. Teori ini menyatakan bahwa negara-negara akan memproduksi dan mengekspor barang-barang yang membutuhkan sumber daya atau faktor-faktor yang

banyak tersedia di negaranya sehingga biaya produksi lebih murah. Sebaliknya, negara akan mengimpor barang yang membutuhkan sumber daya yang terbatas atau langka di negaranya, tetapi permintaan lebih tinggi (Carpenter & Dunung, 2011).

Ekonom Swedia Steffan Linder mengembangkan teori kemiripan negara pada tahun 1961. Dalam teori ini, Linder beranggapan bahwa negara atau perusahaan akan memproduksi untuk konsumsi dalam negeri. Ketika mereka mengeksplorasi ekspor, perusahaan sering menemukan bahwa pasar yang terlihat mirip dengan domestik mereka dalam hal preferensi pelanggan, maka disitulah bisa dimanfaatkan peluang untuk memasukkan hasil produksi domestik (Carpenter & Dunung, 2011).

Kemudian menurut Kotler dan Armstrong dalam bukunya yang berjudul, *Principles of Marketing*, teori siklus hidup produk adalah perjalanan penjualan suatu produk selama masa hidupnya. Hal tersebut meliputi lima tahap yang berbeda, yaitu pengembangan produk, pengenalan, pertumbuhan, kedewasaan, dan penurunan bahkan hingga penarikan produk (Carpenter & Dunung, 2011)..

Kemudian dalam teori persaingan strategis global, sebuah negara atau perusahaan perlu melakukan beberapa cara agar dapat melawan negara yang menjadi saingannya dengan cara memiliki hak kekayaan intelektual serta berinvestasi dalam lembaga *research and development*. Teori ini dikemukakan oleh Paul Krugman dan Kevin Lancaster pada tahun 1980an (Carpenter & Dunung, 2011).

Teori keunggulan kompetitif adalah konsep yang menjelaskan faktor-faktor yang membuat suatu perusahaan atau negara menjadi lebih sukses dalam persaingan. Ini termasuk inovasi, efisiensi, kualitas produk, strategi pemasaran, dan lain-lain. Dengan membangun keunggulan ini, perusahaan atau negara dapat tetap kuat dan berkembang di pasar global. Dalam Tugas Akhir ini Penulis menggunakan salah satu teori modern dalam perdagangan internasional yaitu teori keunggulan kompetitif yang dikemukakan oleh Michael Porter pada tahun 1985. Menurut Michael Porter, kemakmuran nasional sebuah negara bukan diwariskan, melainkan diciptakan oleh negara itu sendiri. Menurut Porter, tidak ada korelasi langsung antara dua faktor produksi (sumber daya alam yang melimpah dan sumber daya manusia yang murah) yang dimiliki oleh suatu negara. Banyak negara di dunia yang jumlah sumber daya alamnya besar, yang proporsional dengan luas negerinya, tetapi terbelakang dalam daya saing perdagangan internasional. Inilah yang dinamakan dengan era keunggulan kompetitif/bersaing. Memiliki keunggulan kompetitif artinya negara sudah memiliki keunggulan baik satu bidang atau beberapa bidang sehingga negara mampu memenangkan persaingan. Negara mampu menciptakan sebuah produk yang masuk ke pasar internasional, bersaing dengan produk dari negara lain, dan memenangkan persaingan tersebut. Daya saing suatu negara bergantung pada kapasitas industrinya untuk berinovasi dan memperbarui (*upgrade*) (Arifin, Rae, & Joseph, 2007).

Menurut Michael Porter, negara yang memiliki keunggulan

kompetitif senantiasa memiliki kemampuan dalam memahami perubahan struktur pasar dan mampu memilih strategi yang efektif. Menurut Michael Porter, terdapat beberapa strategi untuk memperoleh keunggulan kompetitif/bersaing antara lain, dengan menawarkan produk atau jasa dengan harga minimum (*cost leadership*), menawarkan produk atau jasa dengan yang memiliki keunikan dibanding pesaingnya (*differentiation*), atau memfokuskan diri pada segmen tertentu (*focus*) (Porter, 1990).

Teori *generic strategies* adalah konsep untuk mengidentifikasi tiga strategi umum yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mencapai keunggulan kompetitif. Strategi yang dikemukakan oleh Porter ini disebut dengan *generic strategies*, yang berisikan tiga strategi berbeda. Strategi yang pertama adalah harga minimum (*cost leadership*) adalah bagaimana sebuah bisnis mampu menjadi *lowest cost producers among the competitor* (memiliki harga produk yang paling murah dibanding pesaing). Strategi biaya terendah adalah upaya meminimalkan biaya untuk mendapatkan produk atau jasa dengan harga terendah. Cara yang dapat dilakukan untuk dapat mencapai harga minimum adalah dengan cara meminimalkan biaya produksi (Porter, 1990).

Strategi kedua adalah diferensiasi atau disebut juga keunikan. Diferensiasi ini melibatkan upaya memproduksi produk atau jasa yang berbeda dan lebih unggul dari para pesaing. Dalam strategi sebuah bisnis harus terus menerus mengembangkan produk untuk dapat terus bersaing atau akan kalah bersaing dengan pesaing yang mampu membuat

diferensiasi produk yang lebih baik. Menurut Kotler, diferensiasi adalah tindakan merancang perbedaan untuk membedakan penawaran (produk) dari penawaran pesaing (Kotler & Armstrong, 2015).

Strategi diferensiasi adalah suatu strategi yang dapat memelihara loyalitas pelanggan dimana dengan menggunakan strategi diferensiasi, pelanggan mendapat nilai lebih dibandingkan dengan produk lainnya. Strategi diferensiasi yang sukses haruslah strategi yang mampu menghasilkan nilai pelanggan, memunculkan persepsi yang bernilai khas, dan tampil sebagai wujud berbeda yang sulit untuk ditiru (Porter, 1990).

Keunggulan produk melalui berbagai kreasi diferensiasi adalah strategi terbaik untuk menciptakan persepsi kepuasan konsumen terhadap keunikan yang menonjol. Indikator diferensiasi produk adalah bentuk (*shapes*), fitur (*features*), kualitas kinerja (*quality of performance*) dan kesesuaian (*comformity*), keandalan (*reliability*), dan gaya (*style*) (Porter, 1990).

Selain itu, keunikan bukan hanya ada diproduk, namun juga dari cara memasarkan produk tersebut. Cara lain untuk melakukan diferensiasi adalah secara konsisten memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik daripada para pesaing. Hal ini dapat dicapai dengan memenuhi atau bahkan melampaui kualitas jasa yang diharapkan para pelanggan. Kualitas jasa sendiri dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expexted service*). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, maka para

pelanggan menjadi tidak tertarik lagi pada penyedia jasa yang bersangkutan. Bila yang terjadi adalah sebaliknya (*perceived > expected*), maka ada kemungkinan para pelanggan akan menggunakan penyedia jasa itu lagi, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas (Sukawati & Astawa, 2017).

Strategi Ketiga merupakan strategi segmentasi. Segmentasi pasar menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong adalah pembagian sebuah pasar menjadi beberapa kelompok pembeli yang berbeda. Segmentasi pasar dapat dimaksudkan sebagai pembagian pasar yang berbeda-beda (heterogen) menjadi kelompok-kelompok pasar yang homogen, dimana setiap kelompoknya bisa ditargetkan untuk memasarkan suatu produk sesuai dengan kebutuhan, keinginan, ataupun karakteristik pembeli yang ada di pasar tersebut (Kotler & Armstrong, 2015). Lebih lanjut, Rhenald Kasali mendefinisikan segmentasi adalah proses mengelompokkan pasar (yang heterogen) ke dalam kelompok-kelompok “*potential customers*” yang memiliki kesamaan kebutuhan dan/atau kesamaan karakter yang memiliki respon yang sama dalam membelanjakan (Kasali, 1998).

Karena pasar sifatnya heterogen, maka akan sulit bagi produsen atau pemasar untuk melayaninya. Oleh karenanya, pemasar harus memilih segmen-segmen tertentu saja dan meninggalkan bagian pasar yang lainnya. Bagian atau segmen yang dipilih itu adalah bagian yang homogen yang memiliki ciri-ciri yang sama dan cocok dengan kemampuan produsen

untuk memenuhi tuntutan- tuntutan nya. Dalam segmentasi pasar terdapat tiga cara utama untuk mengelompokkan pasar, antara lain:

1. Segmentasi Geografis, yakni membagi pasar menjadi beberapa kelompok geografis yang berbeda, seperti benua atau kawasan, negara, maupun kota.
2. Segmentasi Demografis, yakni membagi pasar menjadi kelompok yang berbeda berdasarkan variabel pendapatan, usia, gender, pendidikan, ras, dan lain-lain.
3. Segmentasi Psikografis, yakni membagi pasar menjadi kelompok yang berbeda berdasarkan gaya hidup, maupun kegemaran (Kotler & Armstrong, 2015).

2.3 Pengertian Proses Bisnis

Proses bisnis menurut Laudon & Jane (2012) adalah kumpulan dari berbagai aktivitas yang saling berkaitan, terkoordinasi dan terorganisir untuk mencapai tujuan strategis organisasi atau perusahaan. Aktivitas-aktivitas yang dilakukan adalah seperti melakukan pembelian, penjualan, melakukan perencanaan dalam pemasaran dan sebagainya. Aktivitas tersebut perlu adanya dukungan dengan data, informasi dan pengetahuan yang saling berkaitan disetiap proses bisnisnya. Sedangkan proses bisnis menurut Weske (2010) adalah aktivitas-aktivitas yang saling berkoordinasi dengan teknik pengorganisasian sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan. Tiap proses memiliki aturan sendiri dan tidak menutup kemungkinan bahwa suatu proses bisnis dapat berpengaruh ke proses

bisnis lainnya.

Menurut Nofri & Liansari (2015) perancangan ulang proses yang dilakukan secara sistematis pada proses sekarang memiliki tujuan untuk membuat proses tersebut menjadi lebih baik, lebih murah dan lebih cepat. Perancangan untuk perbaikan proses dapat dilakukan dengan melakukan penambahan proses (addition), menghilangkan proses (elimination), menyederhanakan proses (simplification), menyatukan proses (integration), dan otomatisasi proses (automation).

2.4 Konsep Proses Bisnis

Dalam diagram proses bisnis menjelaskan urutan aktivitas logis dan kronologis nya. Menurut Weske (2007), proses bisnis adalah kumpulan tindakan yang terdiri dari satu atau lebih input dan menghasilkan output yang bermanfaat bagi pelanggan. Analisa proses bisnis adalah cara untuk menawarkan perspektif organisasi kepada pelanggan yang berfokus pada departemen atau fungsi internal perusahaan (Cadle, Paul & Turner, 2010). Menurut Rama dan Jones (2006), proses bisnis adalah kumpulan tindakan yang dilakukan oleh bisnis untuk memperoleh, memproduksi, dan menjual barang dan jasa.

Menurut Laudon (2010), aliran material, informasi, dan pengetahuan antara orang-orang yang terlibat dalam proses bisnis mendukung kegiatan ini. Dua jenis proses bisnis ada di dalam perusahaan (Pedoman Penataan Tatalaksana Proses Bisnis, 2011) diantaranya adalah

1. Proses bisnis utama atau proses bisnis inti (*core business process*)

merupakan rangkaian proses bisnis yang terkait langsung dengan pembuatan produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan dan bertanggung jawab langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan eksternal.

2. Proses pendukung (*supporting process*) merupakan rangkaian proses bisnis yang terkait langsung dengan pembuatan produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Oleh karena itu, proses bisnis merupakan komponen penting dalam mencapai tujuan organisasi. Ini adalah kumpulan tindakan yang, jika dilakukan secara bersamaan, akan menghasilkan sesuatu yang berharga bagi pelanggan internal dan eksternal.

2.5 Pengertian Analisis S.W.O.T

Analisis SWOT adalah alat untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) suatu organisasi atau bisnis. Jika digunakan untuk tujuan bisnis, analisis ini dapat membantu menjelaskan kelemahan yang ada pada pangsa pasar yang dituju. Sebaliknya, jika dilakukan secara pribadi, itu dapat membantu berkembang dalam karir dengan mengambil keuntungan terbaik dari bakat, kemampuan, dan kesempatan yang dimiliki. (Mind Tools, 2012). Untuk memastikan bahwa semua aspek bisnis telah dimasukkan ke dalam rencana strategis perusahaan, perusahaan dapat menggunakan analisis SWOT (Nair, 2004). Analisis SWOT menjadi tidak berguna jika tidak diperluas menjadi matrix TOWS. Matrix TOWS terdiri dari sebelas

kekuatan yang digunakan untuk memanfaatkan peluang dan melawan ancaman, sehingga kelemahan dan peluang diminimalkan (Shahzad, 2012).

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No	Uraian Informasi	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Penulis : Wiratama G Tahun 2010 Judul : Analisis proses dan promosi ekspor PT. Industri Kereta Api (INKA) Madiun dalam menghadapi persaingan di kawasan Asia.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Pengumpulan data menggunakan wawancara, studi kasus, dan observasi.	PT. INKA berhasil menjalankan prosedur ekspor dengan baik. Mereka melakukan promosi, permintaan informasi, penawaran, pemesanan, pengembangan sampel produk, konfirmasi kontrak, dan ekspor langsung. Mereka juga melakukan berbagai upaya promosi seperti pameran dagang, dukungan Kedutaan Indonesia, menjaga

			loyalitas dengan mitra kerja, dan mendapatkan bantuan promosi proyek dari agen luar negeri. Tujuan utamanya adalah memperkenalkan perusahaan dan produk, meningkatkan pendapatan ekspor, memperluas pasar, dan meningkatkan kualitas dan jumlah produk. Hasilnya, PT. INKA berhasil meningkatkan partisipasinya dalam perdagangan internasional dan mencapai tujuan ekspor yang ditetapkan.
2	Penulis : Pratama M.D.A Tahun 2010	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif.	Kerja sama Indonesia-Bangladesh di bidang perkeretaapian telah

	Judul : Pengaruh kerja sama Indonesia-Bangladesh di bidang perkeretaapian terhadap pembentukan Indonesia Bangladesh Preferential Trade Agreement (IB-PTA).	Pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi Pustaka.	mencapai dampak signifikan dengan terciptanya saling ketergantungan yang berujung pada integrasi ekonomi antara kedua negara. PT INKA (Persero) berhasil memenangkan tender pengadaan gerbong kereta penumpang di Bangladesh pada tahun 2005, 2014, dan 2017, yang menjadi tonggak awal kerja sama ini. Ketergantungan antara Indonesia dan Bangladesh dalam kerja sama perkeretaapian mencerminkan hubungan saling membutuhkan. Bangladesh
--	---	--	--

			membutuhkan teknologi dan keahlian Indonesia dalam produksi kereta api, sementara Indonesia mendapatkan manfaat ekonomi dari kontrak pengadaan gerbong kereta penumpang. Ketergantungan ini membentuk hubungan erat antara kedua negara.
3	Penulis : Werune Tahun 2020 Judul : Strategi Pemerintah Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Ekspor Gerbong Kereta Api ke Bangladesh	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan menggunakan studi pustika.	Pemerintah Indonesia telah mengadopsi beberapa strategi untuk meningkatkan ekspor gerbong kereta api ke Bangladesh antara tahun 2016-2019. Strategi-strategi tersebut meliputi membangun hubungan

	Tahun 2016-2019		yang kuat dengan Bangladesh, meningkatkan promosi dan pemasaran produk, meningkatkan kualitas gerbong kereta api, memfasilitasi perdagangan, dan melakukan kolaborasi dengan lembaga terkait. Diharapkan dengan penerapan strategi ini, ekspor gerbong kereta api dapat meningkat dan kerja sama perdagangan antara Indonesia dan Bangladesh semakin kuat.
4	Penulis : Sari R.L Tahun 2010 Judul : Penguatan Kerjasama	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif,deskriptif,studi kasus.	Kerjasama ekonomi antara Bangladesh dan Indonesia melalui pembelian kereta

	Ekonomi Bangladesh- Indonesia Melalui Pembelian Kereta Penumpang	Pengumpulan data menggunakan wawancara,observasi,analisis dokumen.	penumpang telah memberikan dampak signifikan. Kedua negara saling membutuhkan dalam hal teknologi dan produksi kereta api. Dengan berhasilnya PT INKA (Persero) memenangkan tender pengadaan gerbong kereta penumpang di Bangladesh, hubungan ekonomi antara kedua negara semakin erat. Kerjasama ini juga telah meningkatkan perdagangan bilateral di sektor perkeretaapian dan membuka peluang kerjasama lebih luas di bidang tersebut. Dengan demikian,
--	--	--	---

			penguatan kerjasama ini telah menciptakan saling ketergantungan yang signifikan dan mendorong integrasi ekonomi yang lebih baik antara Bangladesh dan Indonesia.
--	--	--	---

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Tempat dan pelaksanaan untuk pengumpulan data di PT INKA dengan ditambah melalui jurnal dan website. Waktu pelaksanaan pengumpulan data 1 Maret 2023 sampai 7 Juni 2023

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Penentuan topik penelitian														
2	Penentuan bahan dan metode penelitian														
3	Pengumpulan data primer														
4	Analisis dan pengolahan data														
5	Penyusunan Tugas Akhir														

1. Alat dan Bahan

- a) Alat Penelitian : Laptop
- b) Bahan Penelitian : Mengumpulkan data dan portofolio dari PT INKA dahulu ketika melakukan transaksi di kanca Internasional dan menganalisis bagaimana prosesnya.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Penelitian Kualitatif

Anslem Strauss menyebut penelitian kualitatif sebagai penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui perhitungan atau teknik statistik. Namun, menurut Djam'an, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan kualitas, atau aspek paling penting dari suatu barang atau jasa. Imam Gunawan juga mengatakan bahwa penelitian kualitatif mulai dari lapangan, bukan teori.

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami kondisi dalam konteks dengan memberikan penjelasan rinci tentang peristiwa yang terjadi di lapangan. Metode penelitian ini memungkinkan penelitian kualitatif untuk memahami fenomena yang sebelumnya tidak diketahui secara luas. Sehingga pada penelitian ini, pendekatan Kualitatif digunakan untuk menjelaskan mengenai “Analisis Proses Bisnis Pengadaan Kereta Penumpang PT INKA Untuk Bangladesh *Railway*”

3.2.2 Subjek dan Objek Penelitian

Pada penelitian ini subjeknya ialah karyawan PT INKA atau mentor dalam melakukan penulisan Tugas Akhir. Sedangkan untuk objek yang penulis pilih ialah portofolio dari PT INKA dalam melakukan transaksi Internasional

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Data Dalam menyusun laporan tersebut penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, di antaranya

- 1) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui

tanya jawab secara langsung dengan mentor dan karyawan PT INKA, Pak Nanang Staff Pengembangan Proyek, Pak Wisnu Manager Pricing, Pak Aprit Manager Bid, dan karyawan lain. Penulis menggunakan teknik wawancara semiterstruktur sebagai bentuk pengumpulan data.

Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

Narasumber	No	Daftar Pertanyaan
Manager	1	Bagaimana proses tender pengadaan kereta penumpang PT untuk Bangladesh?
	2	Kenapa PT INKA mengajukan tender pada negara Bangladesh?
	3	Bagaimana PT INKA menjaga kepuasan pelanggan (Bangladesh)
	4	Bagaimana PT INKA melihat potensi adanya di Bangladesh?
	5	Setelah proses tender, kolaborasi apa lagi yang akan dilakukan oleh PT INKA dengan Bangladesh?

Narasumber	No	Daftar Pertanyaan
Staff	1	Apa ada masa garansi setelah pembelian kereta penumpang?
	2	Berapa peserta yang mengikuti tender

		dalam pengadaan kereta penumpang Bangladesh ?
	3	Apa faktor keberhasilan PT INKA dalam memenangkan tender di Bangladesh?
	4	Apa saja S.W.O.T dari PT INKA dalam pengadaan kereta penumpang
	5	Apa STP yang digunakan PT INKA dalam pengadaan kereta penumpang di Bangladesh?
	6	Berapa jumlah gerbong yang Bangladesh inginkan?
	7	Spesifikasi kereta seperti apa yang diinginkan Bangladesh?
	8	Apakah PT INKA pernah bekerja sama dengan Bangladesh sebelumnya dalam pengadaan kereta penumpang?
	9	Apa yang membuat PT INKA berbeda dari pesaing di Bangladesh?
	10	Apakah PT INKA memiliki rencana jangka panjang untuk Bangladesh?

2) Refrensi Jurnal merupakan teknik pengumpulan data melalui referensi yang berkaitan dengan PT INKA (Persero)

3.2.4 Sumber Data

Dalam menyusun laporan ini penulis akan menggunakan dua jenis sumber data yang akan diperoleh dari sumber-sumber secara langsung maupun tidak langsung. berikut adalah jenis data yang penulis gunakan:

1. Data primer

Data Primer diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan Manager dan Staff Divisi Pemasaran di PT INKA.

1. Manager : Wisnu Meilanto.
2. Manager : Apridita Dwi Setiahad
3. Staff : Lutfiani Nungki Kus.
4. Staff : Mustaqim Restu
5. Staff : Nanang Agung Rohmandiyas
6. Staff : Dedi Agus Setyawan.

2. Data Sekuder

Data yang diperoleh dari literatur jurnal serta referensi lainnya yang berkaitan dengan tugas akhir penulis.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 PT Industri Kereta Api (PERSERO)

Perusahaan kereta api terintegrasi pertama di Asia Tenggara adalah PT Industri Kereta Api (Persero), juga dikenal sebagai PT INKA (Persero). PT INKA berusaha untuk menghasilkan barang dan jasa berkualitas tinggi untuk pelanggan. Untuk memastikan bahwa pelanggan menerima produksi dengan kualitas terbaik, perusahaan menyediakan berbagai macam produk serta layanan setelah penjualan. Produk kami tersedia untuk pelanggan di Bangladesh, Filipina, Malaysia, Thailand, Singapura, dan Australia.

Gambar 4. 1 Profil PT Industri Kereta Api (INKA)



Sumber: Data Internal PT INKA

Selama lebih dari tiga puluh tahun, INKA telah terus mendorong kemajuan sektor transportasi Indonesia. Bermula dari industri manufaktur sarana kereta api dan berkembang menjadi sistem transportasi terpadu, PT INKA telah mempertahankan reputasi

kualitas produk kereta api di pasar internasional. PT INKA akan terus berkembang sebagai sektor strategis di Indonesia dengan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja operasional yang unggul.

Kantor pusat PT INKA (Persero) berada di Jalan Yos Sudarso di Madiun, Jawa Timur. Di atas lahan seluas 22,5 hektar, PT INKA (Persero) adalah BUMN manufaktur kereta api pertama dan terbesar di Asia Tenggara (ASEAN).

4.2 Analisis S.W.O.T

Analisis SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dapat membantu mengidentifikasi elemen internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan ancaman) yang berhubungan dengan pengadaan kereta penumpang PT INKA untuk Kereta Api Bangladesh. Berikut ini contoh SWOT Analysis untuk kasus tersebut:

A. Kekuatan (*Strengths*)

PT INKA memiliki keahlian teknis yang kuat dalam desain dan produksi kereta penumpang. Pengalaman dan kemampuan teknis yang baik dapat memberikan keunggulan kompetitif dalam memenuhi persyaratan Bangladesh *Railway*. PT INKA memiliki reputasi yang baik dalam menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kemampuan untuk memproduksi kereta penumpang yang andal, aman, dan sesuai dengan standar internasional dapat menjadi kekuatan yang signifikan. PT INKA memiliki fasilitas produksi yang modern dan kapasitas produksi yang memadai untuk

memenuhi kebutuhan *Bangladesh Railway* dalam hal volume produksi yang besar. Pengalaman internasional PT INKA telah berhasil mengeksport kereta penumpang ke beberapa negara. Pengalaman ini dapat membantu dalam menjalin hubungan bisnis dengan *Bangladesh Railway* dan memahami kebutuhan pasar internasional.

B. Kelemahan (*Weaknesses*)

a. Ketergantungan pada pemasok

PT INKA mungkin menghadapi ketergantungan pada pemasok tertentu untuk suku cadang atau komponen kunci dalam produksi kereta penumpang. Ketergantungan ini dapat menjadi kelemahan jika terjadi keterlambatan atau masalah pasokan.

b. Proses bisnis kurang fleksibel

PT INKA memiliki proses bisnis yang kurang fleksibel atau lambat, ini dapat mempengaruhi kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan perubahan cepat yang mungkin terjadi dalam pengadaan kereta penumpang.

C. Peluang (*Opportunities*)

a. Pertumbuhan pasar kereta penumpang

Permintaan akan kereta penumpang di pasar global terus meningkat. Ini memberikan peluang bagi PT INKA untuk memperluas pangsa pasar dan meningkatkan volume ekspor

kereta penumpangnya.

b. Kemitraan strategis

PT INKA dapat menjalin kemitraan strategis dengan perusahaan-perusahaan di Bangladesh untuk mengoptimalkan keahlian dan sumber daya yang ada, serta memperluas jaringan distribusi dan pemasaran.

c. Penyediaan solusi *custom*

Bangladesh *Railway* mungkin memiliki kebutuhan khusus atau spesifikasi yang dapat dipenuhi oleh PT INKA. Kemampuan untuk menyediakan solusi *custom* yang sesuai dengan persyaratan mereka dapat menjadi peluang bisnis yang menarik.

D. Ancaman (*Threats*)

1. Persaingan pasar global

PT INKA akan menghadapi persaingan dari produsen kereta penumpang lainnya yang juga berpotensi saling bersaing kecanggihan teknologi dalam pembuatan kereta penumpang. PT INKA akan menghadapi persaingan dari produsen kereta penumpang lain yang juga berusaha untuk memasuki pasar Bangladesh *Railway*. Persaingan ini dapat mempengaruhi kemampuan PT INKA untuk memenangkan kontrak dan mendapatkan pasar yang signifikan.

2. Ketidakpastian politik dan ekonomi

Ketidakstabilan politik atau perubahan kondisi ekonomi di Bangladesh dapat berdampak pada proses pengadaan kereta penumpang. Ketidakpastian ini dapat mempengaruhi keputusan investasi dan kemampuan PT INKA untuk menjalankan proyek dengan lancar.

4.3 Kerja Sama Antara PT INKA dengan Bangladesh

Indonesia dan Bangladesh telah bekerja sama dalam pengadaan gerbong kereta api sejak tahun 2005. Hubungan ini dimulai ketika Indonesia berpartisipasi dalam tender pengadaan gerbong kereta api Bangladesh pada tahun 2005. PT INKA (Persero) dari Indonesia memenangkan tender tersebut, mengalahkan China dan India. Menurut Nungki Kus Lutfiani, Staf Divisi Pemasaran PT INKA (Persero), jumlah kereta yang dipesan pada tender pertama adalah 50 kereta penumpang tipe BG. Peserta tender pengadaan gerbong kereta penumpang adalah produsen kereta api dari China dan India yang memiliki ciri khas pasar menengah ke bawah dengan kualitas yang baik dan harga yang terjangkau. Tidak seperti pasar di Eropa dan Jepang, yang menargetkan ekonomi menengah ke atas.

Pada tahun 2014, Bangladesh *Railway Company* (BR) kembali membuka tender terbuka untuk pengadaan gerbong kereta penumpang. Tender ini diikuti oleh tiga negara:

1. India (Rites Limited),
2. China (CNR Tangshan dan CSR Nanjing Puzhen), dan

3. Indonesia (PT INKA).

Bangladesh menetapkan jenis kereta api penumpang MG dan BG dengan AC dan non-AC, kereta pembangkit, dan kereta makan. Kereta Meter Gauge memiliki 55 tempat duduk. Kereta Broad Gauge memiliki 90 kursi untuk kereta dengan dan tanpa pendingin ruangan, dan 60 kursi untuk kereta dengan pendingin ruangan.

Indonesia memenangkan tender kedua dengan PT Industri Kereta Api (Persero), juga dikenal sebagai PT INKA (Persero), yang membeli 150 gerbong kereta penumpang. Pada tahun 2017, Bangladesh membuka tender ketiga untuk pengadaan 250 gerbong kereta, yang diikuti oleh tiga negara dengan spesifikasi yang sama dan beberapa tambahan.

Tabel 4. 1 Peserta Tender Pengadaan Kereta Api Bangladesh tahun 2014 Tipe MG dan BG.

Bidder No	Name and Address of Bidders	Country	Tipe
1	RITES Limited. 2 nd Floor, RITES Bhaban, Plot No #1, sector-29, Gurgaon 122001, Haryana, India	India	100 MG dan 50 BG
2	PT. INKA PT. Industri Kereta Api jl. Yos Sudarso No. 71 Madiun, 63122 East Java Indonesia	Indonesia	100 MG dan 50 BG
3	CSR Nanjing Puzhen Co.Ltd No 68 North Puzhu RD, taishan Hi-Tech developement Zone, Nanjing China	China	100 MG dan 50 BG
4	Tangshan <i>Railway</i> Vehicle. Co. Ltd No 3 Changqian Road, Fengrun, Dist. Langsan 063035, Hebei Province, China	China	100 MG

Sumber : PT. INKA (*Persero*)

Tabel 4. 2 Peserta Tender Pengadaan Kereta Api Bangladesh tahun 2017

Bidder No	Name and Address of Bidders	Country	Tipe
1	RITES Limited	India	200 MG dan 50 BG
2	PT INKA (Persero)	Indonesia	200 MG dan 50 BG
3	Norinco INT. Cooperation Ltd. China	China	200 MG
4	CRRC Changchun Railway Vehicles Co., Ltd., China	China	200 MG

Sumber : PT. INKA (Persero)

PT INKA (Persero), bagian dari BUMN manufaktur kereta api Indonesia, memainkan peran penting dalam kerja sama kereta api antara Indonesia dan Bangladesh. Hubungan yang baik antara Indonesia dengan Bangladesh merupakan kunci utama keberhasilan Indonesia dalam memenangkan tenderisasi kereta api Bangladesh. Dalam hal ini peneliti menyimpulkan adanya 5 poin penting keberhasilan PT INKA dalam memenangkan tender sesuai dengan data yang telah disajikan, antara lain :

1. PT INKA (persero) menawarkan harga yang lebih murah daripada pesaing tetapi dengan kualitas yang terjamin dan pengiriman dan penyelesaian kereta yang lebih cepat.

2. PT INKA menawarkan jaminan garansi dan pendampingan operasional selama dua tahun yang lebih murah daripada pesaing.
3. Diplomasi yang baik antar pemerintah kedua negara melalui konsep G to G (*Government to Government*)
4. Hubungan khusus antara Bangladesh dan Indonesia didasarkan pada latar belakang penduduk yang mayoritas beragama Islam.
5. Pemerintah Bangladesh mengapresiasi kemenangan PT INKA dalam tender pengadaan kereta api pertama, yang membuat PT INKA lebih percaya pada tender berikutnya.

Gambar 4. 2 Eskterior Kereta Api



Sumber PT INKA (Persero)

Gambar 4. 3 Proses *Shipping* kereta Bangladesh



Sumber PT INKA (Persero)

4.4 Segmentasi PT INKA terhadap Bangladesh

PT INKA dapat melakukan segmentasi pengadaan kereta penumpang untuk Bangladesh berdasarkan faktor berikut:

1. **Jenis Kereta:** PT INKA dapat membedakan kereta penumpang berdasarkan jenisnya, seperti kereta dengan pendingin ruangan (AC) dan tanpa pendingin ruangan (non-AC), sesuai dengan preferensi Bangladesh *Railway*.
2. **Kapasitas:** Segmentasi dapat dilakukan berdasarkan kapasitas penumpang, seperti kereta dengan kapasitas 50, 60, atau 90 tempat duduk, yang disesuaikan dengan kebutuhan Bangladesh *Railway*.
3. **Ukuran dan Dimensi:** PT INKA dapat mempertimbangkan ukuran dan dimensi kereta penumpang agar sesuai dengan jalur

rel yang ada di Bangladesh *Railway*.

4. **Fitur dan Fasilitas:** Segmentasi dapat dilakukan berdasarkan fitur dan fasilitas tambahan, seperti sistem hiburan, sistem informasi penumpang, ruang kargo tambahan, atau fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas.
5. **Kualitas dan Harga:** PT INKA dapat menawarkan kereta penumpang dengan kualitas yang baik, termasuk material, teknologi, dan keandalan. Harga juga menjadi pertimbangan, dengan penawaran yang bersaing sesuai dengan kualitas yang ditawarkan. Dengan melakukan segmentasi berdasarkan faktor-faktor tersebut, PT INKA dapat menyesuaikan penawaran mereka dengan kebutuhan dan preferensi Bangladesh *Railway*, serta meningkatkan peluang untuk memenangkan tender pengadaan kereta penumpang.

4.5 Targeting PT INKA terhadap Bangladesh

PT INKA dapat menargetkan beberapa segmen dalam pengadaan kereta penumpang untuk Bangladesh, antara lain:

1. Bangladesh *Railway*: PT INKA fokus pada memahami kebutuhan dan persyaratan Bangladesh *Railway* sebagai pelanggan utama.
2. Pemerintah Bangladesh: PT INKA menjalin hubungan dengan pemerintah Bangladesh, terutama instansi terkait dalam sektor transportasi, untuk mendapatkan dukungan dan membangun kerjasama yang baik.

3. Operator Kereta Swasta: PT INKA menawarkan kereta penumpang yang sesuai dengan permintaan operator kereta swasta di Bangladesh.
4. Pengembang Infrastruktur Transportasi: PT INKA menyasar perusahaan yang terlibat dalam pembangunan dan perluasan jaringan rel kereta api di Bangladesh.
5. Sektor Pariwisata: PT INKA menargetkan sektor pariwisata dengan menawarkan kereta penumpang yang dirancang khusus untuk keperluan wisata.
6. Proyek Khusus: PT INKA mengincar proyek khusus seperti pembangunan jalur kereta baru, perluasan stasiun kereta api, atau penggantian armada kereta yang sudah ada. Dengan memahami kebutuhan dan segmentasi pasar yang tepat, PT INKA dapat mengarahkan upaya penjualan dan pemasaran dengan efektif untuk mencapai target pasar yang relevan dan meningkatkan peluang keberhasilan dalam pengadaan kereta penumpang di Bangladesh.

4.6 Positioning PT INKA terhadap Bangladesh

Positioning pengadaan kereta penumpang PT INKA untuk Bangladesh

1. Kualitas dan Keandalan: PT INKA dapat memposisikan diri sebagai produsen kereta penumpang dengan kualitas tinggi dan keandalan yang teruji. Mereka dapat menekankan reputasi mereka sebagai produsen kereta yang handal dan mampu

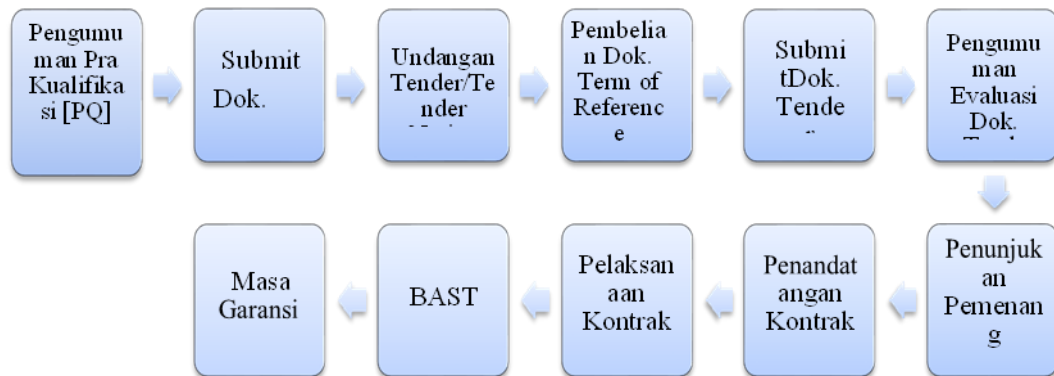
memberikan produk yang berkualitas kepada Bangladesh *Railway*.

2. Harga yang Kompetitif: PT INKA juga dapat memposisikan diri sebagai produsen kereta penumpang dengan harga yang kompetitif. Mereka dapat menyoroti keunggulan harga yang ditawarkan tanpa mengorbankan kualitas produk.
3. Keahlian Teknis: PT INKA dapat memposisikan diri sebagai ahli dalam bidang teknisterkait dengan pengadaan kereta penumpang. Mereka dapat menonjolkan kemampuan desain, teknologi, dan inovasi yang dimiliki PT INKA untuk memenuhi persyaratan teknis Bangladesh *Railway*.
4. Pengalaman dan Prestasi: PT INKA dapat memposisikan diri sebagai produsen kereta penumpang yang telah memiliki pengalaman dan prestasi dalam pengadaan kereta untuk Bangladesh. Mereka dapat mengedepankan keberhasilan mereka dalam tender sebelumnya dan kerja sama yang sukses dengan Bangladesh *Railway*.

Dengan melakukan targeting yang tepat kepada pihak-pihak terkait dan memposisikan diri sebagai produsen kereta penumpang yang berkualitas, handal, dan kompetitif, PT INKA dapat memperoleh keunggulan dalam persaingan dan memenangkan tender pengadaan kereta penumpang untuk Bangladesh *Railway*.

4.7 Proses Pengadaan Kereta Penumpang di Bangladesh

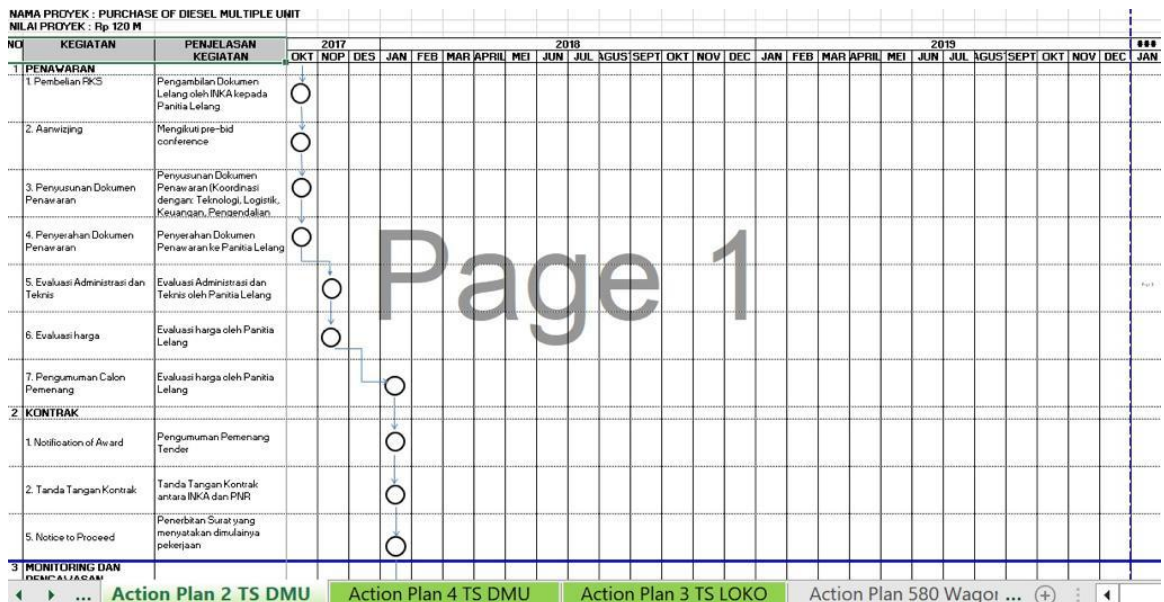
Gambar 4. 4 Skema Proyek Luar Negeri PT INKA



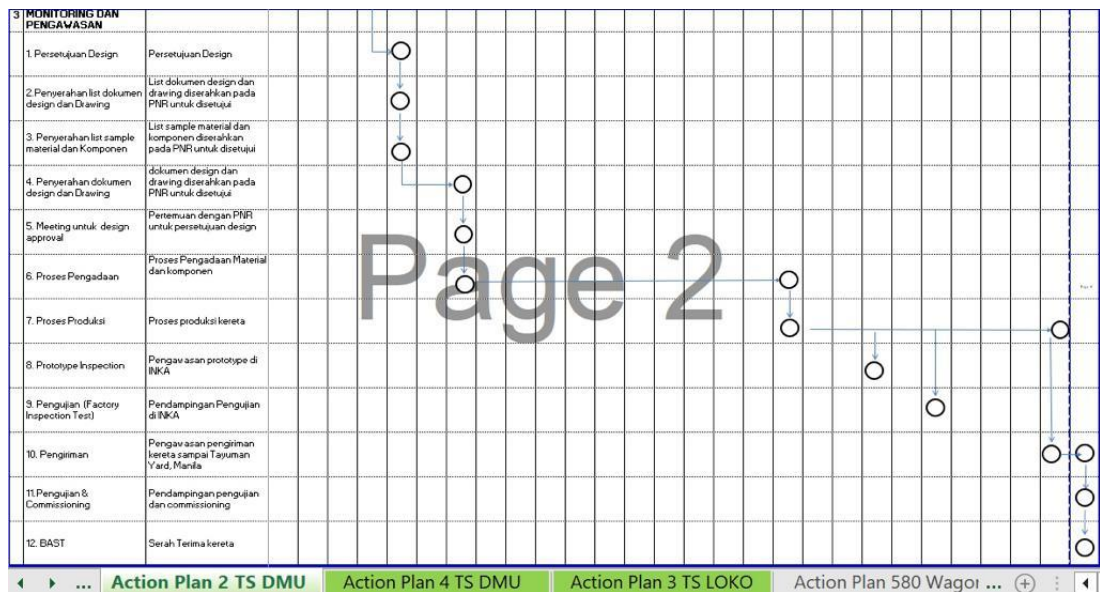
Sumber: Data Internal PT INKA

4.7.1 Proses Pengajuan Tender PT INKA

Gambar 4. 5 Proses Pengajuan Tender PT INKA (1)



Sumber : Data Internal PT INKA

Gambar 4. 6 Proses Pengajuan Tender PT INKA (2)

Sumber : Data Internal PT INKA

4.7.2 Proses Pembukaan Tender

Dalam kerja sama antara PT INKA dan Bangladesh, sistem tender yang digunakan adalah open tender (tender terbuka). Open tender adalah proses di mana pengumuman tender dibuka untuk umum, dan semua perusahaan atau pihak yang memenuhi kriteria yang ditetapkan dapat mengajukan penawaran.

Dalam konteks kerja sama ini, PT INKA dan Bangladesh melakukan pengadaan kereta penumpang. Sebagai bagian dari proses pengadaan tersebut, PT INKA akan mengumumkan tender secara publik, baik di dalam negeri maupun di luar negeri, untuk memberikan kesempatan yang adil kepada semua perusahaan yang berminat. Pengumuman tender akan mencakup persyaratan teknis,

spesifikasi, waktu pelaksanaan, dan ketentuan kontrak yang relevan.

Open tender memungkinkan semua perusahaan yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk berpartisipasi dalam proses tender. Persyaratan tersebut mungkin mencakup aspek keuangan, teknis, pengalaman, kapasitas produksi, dan lain sebagainya. Dalam sistem open tender, semua pihak yang memenuhi kriteria tersebut memiliki kesempatan yang sama untuk mengikuti proses tender.

Pemilihan sistem open tender dalam kerja sama ini menunjukkan komitmen PT INKA dan Bangladesh untuk menjalankan proses tender yang transparan dan terbuka. Dengan membuka pengumuman tender secara publik, diharapkan lebih banyak perusahaan, baik dalam maupun luar negeri, dapat berpartisipasi dalam proses tender ini. Hal ini menciptakan persaingan yang sehat dan memberikan kesempatan kepada semua pihak untuk mengajukan penawaran terbaik mereka berdasarkan persyaratan yang telah ditetapkan.

Namun, penting untuk dicatat bahwa informasi yang lebih rinci tentang proses tender yang digunakan dalam kerja sama ini dapat diperoleh dengan menghubungi PT INKA atau otoritas terkait di Bangladesh. Mereka akan dapat memberikan penjelasan yang lebih panjang dan terperinci mengenai persyaratan, prosedur,

dan mekanisme pelaksanaan open tender dalam kerja sama ini.

Selain open tender, terdapat juga sistem tender lain yang mungkin digunakan, seperti limited tender (tender terbatas) atau selective tender (tender selektif). Namun, dalam konteks ini, informasi yang ada menunjukkan bahwa PT INKA dan Bangladesh memilih untuk menggunakan sistem open tender sebagai cara untuk memastikan adanya persaingan yang sehat dan kesempatan yang adil bagi semua pihak yang berminat dalam pengadaan kereta penumpang ini.

Mengingat bahwa proses tender dapat berubah seiring berjalannya waktu dan kebijakan yang diterapkan, disarankan untuk menghubungi pihak berwenang terkait di PT INKA dan otoritas terkait di Bangladesh untuk mendapatkan informasi yang lebih rinci dan terkini tentang sistem tender yang digunakan dalam kerja sama ini.

4.7.3 Proses Pengajuan Penawaran

1. Pembelian RKS

INKA (PT Industri Kereta Api) mengambil dokumen lelang dari panitia lelang untuk proyek konstruksi atau pengadaan barang/jasa. Mereka mengajukan permohonan dan membayar biaya jika diperlukan. Setelah memperoleh dokumen, INKA mempelajarinya secara detail untuk memahami persyaratan dan spesifikasi proyek. Kemudian mereka menyusun penawaran yang sesuai dan mengikuti proses lelang.

PT INKA melakukan survei lapangan dan observasi

langsung di Bangladesh untuk mengetahui karakteristik masyarakat, sistem operasional, dan perawatan kereta api. Gerbong kereta penumpang yang dirancang oleh Indonesia untuk Bangladesh memiliki tujuan untuk mengurangi tekanan penumpang yang naik di atas gerbong karena populasi Bangladesh yang padat dan masyarakat yang mungkin naik kereta tanpa tiket.

2. *Aanwizjing Mengikuti Pre-bid Conference*

Sesi *Aanwizjing* adalah saat calon peserta lelang diberi kesempatan untuk mengunjungi lokasi proyek dan memperoleh informasi lebih lanjut. Tujuannya adalah memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang proyek kepada calon peserta. Mereka dapat melihat kondisi lokasi, memahami persyaratan teknis, dan mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka. *Aanwizjing* juga mencakup informasi mengenai dokumen lelang, prosedur pengajuan penawaran, evaluasi, dan jadwal lelang.

Penyusunan Dokumen Penawaran adalah proses mengumpulkan informasi dan menyusun penawaran resmi. Dokumen ini berisi rincian tentang bagaimana perusahaan akan melaksanakan proyek, termasuk harga, pendekatan kerja, pengalaman terkait, dan persyaratan lainnya. Langkah-langkahnya meliputi membaca dan memahami RKS, mengumpulkan informasi, menyusun rencana kerja, menentukan harga, menyusun dokumen penawaran, melakukan review dan revisi, dan mengajukan penawaran.

Spesifikasi gerbong kereta penumpang Bangladesh kuat untuk menahan tekanan penumpang. PT INKA melakukan survei lapangan dan observasi di Bangladesh untuk mendapatkan pemahaman tentang karakteristik masyarakat, sistem operasional, dan perawatan kereta api di negara tersebut.

3. Penyerahan Dokumen Penawaran

Penyerahan Dokumen Penawaran adalah proses mengirimkan dokumen penawaran kepada panitia lelang. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah:

- a. Waktu dan Tempat Penyerahan: Tepat waktu menyerahkan dokumen penawaran sesuai dengan yang ditentukan.
- b. Persyaratan Administratif: Pastikan dokumen penawaran memenuhi persyaratan administratif yang diminta.
- c. Metode Penyerahan: Ikuti petunjuk panitia lelang mengenai cara penyerahan dokumen.
- d. Pengamanan dan Kerahasiaan: Jaga kerahasiaan dokumen dan pastikan diserahkan dengan aman.
- e. Konfirmasi Penyerahan: Dapatkan konfirmasi penyerahan sebagai bukti bahwa dokumen telah diterima.

Ikuti petunjuk dan persyaratan panitia lelang agar penawaran dianggap valid. PT INKA telah melakukan survei lapangan dan observasi di Bangladesh untuk memahami kebutuhan gerbong kereta penumpang yang kuat dan sesuai

dengan karakteristik masyarakat serta sistem operasional di sana.

4. Evaluasi Administrasi dan Teknis

Dalam lelang adalah tahap di mana dokumen penawaran calon peserta lelang dievaluasi untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan administratif dan teknis. Evaluasi ini mencakup pengecekan administrasi dan penilaian kemampuan teknis peserta lelang. Hasil evaluasi ini digunakan untuk memilih pemenang lelang. PT INKA telah melakukan survei lapangan dan observasi di Bangladesh untuk memahami kebutuhan gerbong kereta penumpang dan memastikan bahwa mereka dirancang dengan kekuatan yang memadai serta sesuai dengan karakteristik masyarakat dan sistem operasional di sana.

5. Evaluasi Harga Oleh Panitia Lelang

Panitia tersebut mengevaluasi penawaran harga dari peserta lelang untuk memilih yang terbaik. Mereka membandingkan harga, memastikan persyaratan terpenuhi, menganalisis biaya, dan memilih penawaran yang sesuai dengan kebutuhan proyek. Penawaran dengan harga yang wajar, sesuai persyaratan, dan kualitas yang diinginkan memiliki peluang lebih besar untuk menjadi pemenang lelang.

6. Pengumuman Calon Pemenang Evaluasi Harga

Pengumuman Calon Pemenang adalah tahap dalam proses lelang di mana panitia lelang atau pihak penyelenggara

mengumumkan calon pemenang yang dipilih berdasarkan hasil evaluasi penawaran yang telah dilakukan. Pengumuman ini bertujuan untuk memberitahukan kepada calon peserta lelang dan pihak yang terlibat bahwa ada peserta yang telah dipilih sebagai calon pemenang lelang.

4.7.4 Tahap Kontrak

1. Pengumuman Pemenang Tender

Pihak penyelenggara tender mengumumkan pemenang tender yang dipilih dalam proses tender. Tujuannya adalah **memberitahu peserta tender dan pihak terkait mengenai hasil penilaian dan pemilihan pemenang tender**. Pengumuman ini penting untuk memastikan transparansi dan keadilan dalam proses tender.

2. Tanda Tangan Kontrak:

PT INKA dan *Bangladesh Railway Company* menandatangani kontrak setelah memenangkan tender. Tanda tangan kontrak merupakan kesepakatan resmi antara kedua belah pihak untuk melaksanakan pekerjaan atau layanan yang ditawarkan dalam tender.

3. Pelaksanaan Kontrak

Setelah tanda tangan kontrak, PT INKA mulai melaksanakan pekerjaan atau layanan sesuai dengan jadwal dan persyaratan kontrak. PT INKA harus mematuhi semua kewajiban dan ketentuan yang disepakati dalam kontrak tender.

4. Penerbitan Surat Dimulainya Pekerjaan

Pihak Bangladesh atau yang menyetujui PT INKA mengeluarkan surat yang menyatakan dimulainya pekerjaan setelah tanda tangan kontrak. Surat ini menandakan awal resmi dari kerja sama antara PT INKA dan pihak Bangladesh, serta mengatur kewajiban dan tanggung jawab PT INKA dalam melaksanakan proyek tersebut.

4.7.5 Monitoring dan Pengawasan

1. Persetujuan Desain

PT INKA telah mencapai persetujuan desain kereta penumpang dengan Bangladesh. Ini penting dalam proses pembelian kereta, di mana PT INKA dan Bangladesh setuju tentang spesifikasi teknis dan desain kereta yang akan dibangun. PT INKA akan menyusun rencana rinci tentang kereta yang akan diproduksi, termasuk dimensi, kapasitas, desain interior dan eksterior, serta fitur-fitur teknis lainnya. Bangladesh akan mengevaluasi dan menyetujui rencana tersebut sesuai kebutuhan mereka. Persetujuan ini melibatkan komunikasi dan negosiasi antara PT INKA dan Bangladesh. PT INKA akan mengajukan proposal desain berdasarkan pengalaman mereka, sementara Bangladesh memberikan masukan dan persyaratan khusus.

Setelah persetujuan desain, PT INKA akan memulai produksi kereta sesuai dengan spesifikasi yang disepakati. Ini

penting agar kereta yang diproduksi sesuai dengan kebutuhan Bangladesh. Dengan berhasilnya persetujuan ini, PT INKA dapat melanjutkan produksi kereta penumpang sesuai dengan spesifikasi. Kerja sama ini memperkuat hubungan ekonomi antara Indonesia dan Bangladesh di sektor perkeretaapian.

2. Penyerahan List Dokumen *Design* dan *Drawing*

Dalam kerja sama antara PT INKA dan Bangladesh untuk pengadaan kereta penumpang, tahap pentingnya adalah penyerahan daftar dokumen desain dan gambar. Dokumen desain berisi spesifikasi teknis, dimensi, konfigurasi interior dan eksterior, serta fitur khusus kereta penumpang. Sementara itu, gambar teknis memberikan ilustrasi visual tentang desain, komponen, dan struktur kereta. Penyerahan daftar ini bertujuan untuk memastikan kesamaan pemahaman antara kedua belah pihak mengenai desain kereta penumpang yang akan dibuat. Dengan adanya dokumentasi yang jelas, kerja sama ini dapat berjalan dengan baik dan menghindari kesalahpahaman di masa depan.

3. Penyerahan List Sample Material dan Komponen

Setelah penyerahan dokumen desain dan gambar, langkah selanjutnya adalah PT INKA memberikan daftar sampel material dan komponen yang akan digunakan dalam pembuatan kereta penumpang kepada Bangladesh. Sampel material berisi jenis bahan seperti baja, aluminium, kaca, dan lainnya yang akan

digunakan. Sedangkan sampel komponen mencakup sistem rem, sistem listrik, pintu, jendela, dan lain-lain. Penyerahan daftar sampel ini bertujuan agar Bangladesh dapat mengevaluasi kualitas dan fungsi material serta komponen yang akan digunakan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa kereta penumpang yang akan dibeli sesuai dengan harapan dan standar yang telah disepakati.

4. Penyerahan Dokumen *Design* dan *Drawing*

Setelah daftar dokumen design dan drawing diserahkan, langkah berikutnya dalam kerja sama pengadaan kereta antara PT INKA dan Bangladesh adalah penyerahan dokumen design dan drawing lengkap. PT INKA akan memberikan semua dokumen desain dan gambar teknis yang dibutuhkan untuk membuat kereta penumpang. Dokumen design berisi rincian lengkap tentang desain kereta, seperti ukuran, struktur, dan tata letak interior yang penting. Dokumen ini memberikan petunjuk jelas kepada Bangladesh tentang cara merancang dan membangun kereta yang sesuai dengan standar.

Selain itu, penyerahan drawing juga penting. Drawing akan menampilkan detail konstruksi kereta, seperti rangka, suspensi, dan sistem kelistrikan. Drawing ini membantu Bangladesh memahami dengan jelas bagaimana kereta akan terlihat dan berfungsi. Penyerahan dokumen design dan drawing ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lengkap kepada Bangladesh

tentang desain dan spesifikasi kereta yang akan dibuat oleh PT INKA. Dokumen ini menjadi acuan dalam proses produksi, pengujian, dan pengiriman kereta yang sesuai dengan kebutuhan Bangladesh. Dengan penyerahan dokumen design dan drawing secara lengkap, Bangladesh dapat mengevaluasi dan memverifikasi desain dan spesifikasi yang telah disampaikan oleh PT INKA. Ini memastikan bahwa kereta yang akan dibangun memenuhi standar kualitas dan keselamatan. Pada akhirnya, penyerahan dokumen design dan drawing menjadi langkah penting dalam pengadaan kereta, karena memastikan Bangladesh memiliki pemahaman yang jelas tentang desain dan spesifikasi kereta yang akan mereka beli

5. *Meeting Untuk Design Approval*

Meeting design approval adalah saat tim PT INKA dan pihak Bangladesh bertemu. Pihak Bangladesh mengevaluasi dokumen desain yang telah diserahkan. Mereka membahas apakah desain memenuhi persyaratan dan spesifikasi yang disepakati. Pada pertemuan ini, pihak Bangladesh dapat memberikan masukan dan saran tentang desain. Tujuannya adalah mencapai kesepakatan mengenai desain yang optimal. Jika tidak ada masalah besar, pihak Bangladesh akan menyetujui desain yang diajukan oleh PT INKA. Ini menunjukkan penerimaan desain kereta penumpang yang akan dibangun oleh PT INKA.

Persetujuan desain ini penting dalam pengadaan kereta penumpang karena memastikan desain memenuhi harapan dan persyaratan pihak Bangladesh. Dengan persetujuan ini, PT INKA dapat melanjutkan produksi kereta penumpang sesuai dengan desain yang disepakati. Pertemuan design approval mencerminkan kolaborasi PT INKA dan pihak Bangladesh dalam mengembangkan produk terbaik. Kedua belah pihak bekerja sama untuk memenuhi standar kualitas, keselamatan, dan kebutuhan pengguna dalam desain kereta penumpang.

Dengan adanya pertemuan tersebut, kerja sama antara PT INKA dan Bangladesh dalam pengadaan kereta penumpang semakin baik. Persetujuan desain menjadi landasan untuk tahapan selanjutnya dalam membangun kereta penumpang yang memberikan manfaat ekonomi dan transportasi bagi Bangladesh.

6. Proses Pengadaan Material dan Komponen

Proses pengadaan material dan komponen dalam produksi kereta terdiri dari beberapa tahap penting. Tahap pertama adalah mengidentifikasi kebutuhan yang meliputi jenis material dan komponen, kuantitas, spesifikasi teknis, dan persyaratan khusus. Selanjutnya, pemasok dipilih berdasarkan kualitas, keandalan, harga, ketersediaan, dan kemampuan mereka memenuhi persyaratan. Setelah kontrak ditandatangani, produksi material dan komponen dilakukan dengan pengawasan dan kontrol kualitas

yang ketat. Penting untuk menjaga hubungan yang baik dengan pemasok melalui komunikasi terus-menerus, penilaian kinerja, dan penanganan masalah. Proses pengadaan material dan komponen ini bertujuan untuk memastikan ketersediaan bahan berkualitas untuk produksi kereta dengan efektivitas yang baik.

7. Proses Produksi Kereta

Proses produksi kereta melibatkan beberapa tahap, yaitu pembuatan komponen, perakitan, pengujian, dan penyelesaian. Tahap pertama adalah pembuatan komponen, di mana material diproses menjadi bagian-bagian seperti rangka, bodi, kabin, dan sistem lainnya. Kemudian, komponen-komponen ini dirakit sesuai dengan desain yang telah disetujui. Setelah perakitan selesai, kereta menjalani pengujian yang meliputi pengujian fungsional, kelistrikan, rem, kebocoran, dan keamanan. Hasil pengujian ini akan memastikan bahwa kereta memenuhi standar yang ditetapkan. Tahap terakhir adalah penyelesaian, di mana kereta diberi sentuhan akhir seperti pengecatan eksterior, pemasangan logo, serta penyelesaian detail interior seperti lantai, kursi, dan pencahayaan.

8. Proses Inspeksi Kereta

Proses inspeksi kereta adalah tahap penting untuk memeriksa kualitas, keamanan, dan keandalan sebelum digunakan. Ini melibatkan pemeriksaan visual, sistem, dan komponen kereta.

Selain itu, dilakukan pengujian fungsional dan inspeksi struktural. Hasilnya dievaluasi untuk mendapatkan sertifikasi dan persetujuan penggunaan. Tujuannya adalah memastikan bahwa kereta memenuhi standar keselamatan dan kualitas yang ditetapkan. Inspeksi yang teliti diperlukan untuk menjaga kepercayaan pengguna dan memberikan transportasi yang aman dan andal.

9. Pengujian Kereta

Pengujian kereta adalah tahap penting untuk memastikan kereta berfungsi dengan baik dan aman sebelum digunakan. Prosesnya meliputi pengujian fungsional, keamanan, kinerja, perawatan, dan pemeliharaan. Hasil pengujian dievaluasi untuk mendapatkan sertifikasi dan persetujuan penggunaan. Tujuannya adalah agar kereta siap digunakan secara komersial dan memberikan perjalanan yang aman dan nyaman.

10. Pengiriman Kereta

Proses pengiriman kereta adalah tahap terakhir dalam pengadaan dan produksi kereta sebelum digunakan oleh pembeli. Berikut adalah penjelasan sederhana tentang proses pengiriman kereta:

- a. Persiapan Pengiriman: Kereta diperiksa dan dokumen terkait disiapkan. Kereta juga dikemas dengan aman untuk melindunginya selama pengiriman.
- b. Transportasi: Kereta diangkut menggunakan moda

transportasi yang sesuai, seperti kereta khusus, truk, atau kapal kargo jika perlu melewati laut.

- c. Pemantauan Pengiriman: Pengiriman kereta dipantau secara real-time untuk memastikan keamanan dan ketepatan waktu.
- d. Penerimaan di Tujuan: Kereta diperiksa kembali dan dokumen diperiksa. Penerimaan resmi dilakukan oleh pembeli atau pihak yang bertanggung jawab.
- e. Penyimpanan atau Penggunaan: Kereta disimpan atau langsung digunakan sesuai kebutuhan.

Proses pengiriman kereta ini penting untuk memastikan kereta tiba dengan aman dan dalam kondisi yang baik di tempat tujuan. Koordinasi yang baik antara produsen, pengangkut, dan pihak penerima sangat penting untuk menjaga kelancaran proses pengiriman. Dengan demikian, kereta dapat diserahkan kepada pihak yang membutuhkan dan siap untuk digunakan dalam operasional perkeretaapian.

11. Pengujian & Commissioning

Pengujian dan commissioning adalah tahap penting dalam proses pengadaan dan pengiriman kereta. Pengujian dilakukan setelah kereta tiba di lokasi tujuan untuk memastikan kereta berfungsi baik dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Berbagai aspek seperti sistem mekanik, elektrik, keselamatan, performa, dan keandalan kereta diuji. Tujuan pengujian adalah

memastikan kereta memenuhi persyaratan teknis dan kualitas sebelum dioperasikan.

Setelah pengujian selesai dan kereta lulus uji, dilakukan proses *commissioning*. *Commissioning* melibatkan pengaturan dan konfigurasi kereta sesuai dengan kebutuhan operasional yang spesifik. Ini termasuk penyesuaian sistem, pemrograman kontrol, kalibrasi, serta verifikasi keselamatan dan keandalan kereta. Tujuan *commissioning* adalah memastikan kereta siap digunakan secara optimal sesuai kebutuhan pihak pengguna.

Setelah proses pengujian dan *commissioning* selesai, hasilnya diverifikasi dan disetujui oleh pihak berwenang. Hasil pengujian dievaluasi dengan standar dan spesifikasi yang telah ditetapkan. Jika semua persyaratan terpenuhi, kereta disetujui dan dinyatakan siap dioperasikan. Pengujian dan *commissioning* sangat penting untuk memastikan bahwa kereta memenuhi standar kualitas, performa, dan keselamatan yang diharapkan. Proses ini melibatkan kerja sama antara produsen, pihak pengguna, dan pihak otoritas yang berwenang untuk memastikan kereta dapat dioperasikan secara aman dan efisien. Setelah melewati tahapan ini, kereta siap digunakan dalam operasional perkeretaapian dan memberikan layanan yang handal kepada pengguna.

12.BAST (Berita Acara Serah Terima)

BAST adalah dokumen resmi yang digunakan untuk

mencatat proses serah terima antara penjual dan pembeli. Proses BAST melibatkan pengecekan kondisi dan kelengkapan kereta serta verifikasi performa kereta. Setelah semua pengecekan selesai, dokumen BAST ditandatangani sebagai bukti bahwa kereta telah diserahkan dengan memenuhi persyaratan. BAST penting untuk memberikan kejelasan dan menjadi referensi jika ada masalah di masa mendatang.

4.8 Proses Kolaborasi, Komunikasi dan Koordinasi

Staf *after sales* atau purnajual PT Inka, Triono, mengemukakan bahwa tidak ada permintaan khusus dari pemerintah Bangladesh, terkait kereta api yang dipesan negara tetangga India ini. Hanya saja, penggunaan material yang digunakan untuk pembentukan seluruh gerbong kereta harus kokoh. Sebagaimana diketahui, di Bangladesh, otoritas setempat masih memperbolehkan orang-orang untuk naik kereta dengan duduk di atas gerbong. Hal ini tentu saja sangat mengancam keselamatan jiwa mereka dan membahayakan orang lain. "Ya benar, sangat kuat. Di atas rata-rata ukuran (kereta) Asia, karena memang di sini, aturan untuk naik kereta di atas (gerbong) masih diperbolehkan," ucap Triono saat ditemui di Stasiun Kamalapur, Dhaka, Bangladesh.

Setelah menandatangani kontrak, proses pembuatan kereta api penumpang yang diekspor ke Bangladesh cukup panjang, yaitu sekitar 18-20 bulan. Pertama, proses desain model kereta dilakukan. Setelah itu, proses pengolahan logam (*metal working*), penyusunan (*assembly*),

pengecatan (*painting*), pemasangan instalasi (*installation*), dan pemasangan interior dilakukan. Setelah itu, kelayakan diuji dengan beban, kualitas desain interior, uji air, uji kelistrikan, uji pengereman, uji kelengkungan, dan uji jalan (PT INKA, 2018). Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan menguji gerbong kereta api di Indonesia sebelum diekspor ke Bangladesh (Kementerian Perhubungan RI, 2016). Selain itu gerbong kereta api juga diuji di Singapura oleh China Certification and Inspection Group (CCIC) selama dua minggu (PT INKA, 2018). Uji sirkulasi udara, beban, fungsi elektrik seperti genset, panel listrik, panel kipas, AC, dan lampu, fungsi mekanik seperti pengereman, sistem bogie, dan roda, tes air, dan tes kelengkungan adalah semua teknis inspeksi. Gerbong kereta api akan dikirim ke Bangladesh setelah inspeksi selesai dan dinyatakan layak. Oleh karena itu, gerbong kereta api ini telah diakui atau disertifikasi di Indonesia dan China. PT INKA mengeksport kereta api penumpang tipe Broad Gauge (BG) dan Meter Gauge (MG). Terdapat perbedaan antara jenis kereta api yang diekspor ke Bangladesh. Kereta api Broad Gauge (BG) memiliki lebar 1.676 mm, sedangkan kereta api Meter Gauge (MG) memiliki lebar 100 mm (PT INKA, 2020).

Kereta api dari Indonesia ke Bangladesh dikirim secara bertahap dalam waktu satu tahun. Pertama, gerbong diangkut menggunakan truk dari pabrik PT INKA di Madiun ke Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya. Perjalanan dari PT INKA ke Pelabuhan Tanjung Perak

membutuhkan waktu dua hingga tiga jam. Selanjutnya, kereta api diangkut dari Pelabuhan Tanjung Perak ke Pelabuhan Chittagong di Bangladesh. (PT INKA, 2018).

Kini PT INKA (Industri Kereta Api Indonesia) menjalin kolaborasi dengan Bangladesh dalam beberapa proyek kereta api. Berikut adalah beberapa contoh kolaborasi antara PT INKA dengan Bangladesh:

1. Pembangunan Pabrik Kereta Api

PT INKA juga berencana untuk membangun pabrik kereta api di Bangladesh. Pada bulan Januari 2020, Bangladesh *Railway* menyetujui proposal PT INKA untuk membangun pabrik tersebut dengan investasi sekitar 150 juta dolar AS. Pabrik ini akan memproduksi berbagai jenis kereta api, termasuk kereta penumpang, kereta barang, dan kereta metro.

2. Kerjasama Teknik

PT INKA juga bekerja sama dengan Bangladesh dalam bidang teknik kereta api. Mereka berbagi pengetahuan dan pengalaman dalam desain, pembuatan, dan perawatan kereta api. Kolaborasi ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis Bangladesh dalam sektor kereta api. Kolaborasi antara PT INKA dan Bangladesh bertujuan untuk meningkatkan infrastruktur dan layanan kereta api di Bangladesh, serta memperkuat hubungan antara kedua negara dalam bidang transportasi. Informasi terkini tentang kolaborasi ini dapat ditemukan melalui sumber berita

terkini atau dengan menghubungi PT INKA langsung.

Adapun selanjutnya proses koordinasi yang dilakukan antara PT INKA dan Bangladesh dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi dan kerjasama antara kedua belah pihak. Pertemuan dan negosiasi perwakilan dari PT INKA dan Bangladesh *Railway* dapat mengadakan pertemuan langsung untuk membahas proyek-proyek kereta api yang sedang berjalan atau yang direncanakan. Pertemuan ini dapat melibatkan para eksekutif, insinyur, dan staf teknis dari kedua belah pihak. PT INKA dan Bangladesh *Railway* dapat melakukan pertukaran informasi terkait proyek-proyek kereta api, seperti desain kereta, spesifikasi teknis, jadwal produksi, dan lainnya. Pertukaran informasi ini penting untuk memastikan pemahaman yang jelas antara kedua belah pihak. Tim dari PT INKA dapat melakukan kunjungan lapangan ke Bangladesh untuk meninjau proyek-proyek yang sedang berjalan, memantau kemajuan konstruksi, dan memastikan kepatuhan terhadap standar kualitas dan keselamatan. Kunjungan ini juga dapat menjadi kesempatan untuk berkoordinasi langsung dengan tim Bangladesh *Railway*. Pelatihan dan transfer teknologi PT INKA dapat memberikan pelatihan kepada personel Bangladesh *Railway* dalam hal pembuatan, perawatan, dan pengoperasian kereta api. Ini dapat melibatkan transfer pengetahuan dan teknologi yang diperlukan untuk memperkuat kapasitas teknis Bangladesh dalam sektor kereta api. PT INKA dan Bangladesh *Railway* dapat secara teratur melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap proyek-proyek yang sedang berjalan. Hal ini

dilakukan untuk memastikan bahwa proyek berjalan sesuai dengan jadwal, anggaran, dan standar yang ditetapkan. Koordinasi ini penting untuk memastikan kelancaran pelaksanaan proyek kereta api antara PT INKA dan Bangladesh serta meningkatkan efisiensi dan keberhasilan kolaborasi mereka

Masih terlalu banyak kebutuhan kereta yang diperlukan oleh Bangladesh, apabila ditelisik dari sisi operasional dan sistem perawatan, sebab kedua elemen ini dikatakan masih belum memenuhi standar internasional.

Oleh sebab itu, Bangladesh meminta dibuatkan kereta superkuat, bukan lagi supercepat. Kereta-kereta ini difungsikan untuk mengangkut penumpang yang bepergian dari Dhaka menuju kota-kota lain di Bangladesh

4.9 Penerapan Langkah Customer Service Maintenance

PT INKA dapat mengambil beberapa langkah untuk menjaga kepuasan pelanggan dengan Bangladesh *Railway* dalam pengadaan kereta penumpang langkah yang dapat diterapkan adalah komunikasi terbuka dan berkelanjutan. PT INKA perlu menjaga komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan dengan Bangladesh *Railway*. Ini termasuk menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses, merespons pertanyaan dan permintaan dengan cepat, dan melakukan pertemuan rutin untuk memperbaharui informasi proyek.

PT INKA harus memenuhi persyaratan dan kebutuhan sehingga memastikan bahwa kereta penumpang yang mereka produksi memenuhi

persyaratan dan kebutuhan yang ditetapkan oleh *Bangladesh Railway*. Hal ini meliputi mematuhi spesifikasi teknis, memenuhi standar keamanan dan keselamatan, serta memperhatikan preferensi khusus yang diinginkan oleh *Bangladesh Railway*.

PT INKA harus memastikan pengiriman kereta penumpang sesuai dengan jadwal yang telah disepakati dengan *Bangladesh Railway*. Keterlambatan pengiriman dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan mengganggu jadwal operasional *Bangladesh Railway*. Kualitas produk yang terjamin sehingga perlu memastikan bahwa kereta penumpang yang mereka produksi memiliki kualitas yang tinggi. Kereta penumpang harus andal, tahan lama, dan memenuhi standar kualitas internasional. Hal ini akan membantu membangun kepercayaan pelanggan terhadap produk PT INKA.

Layanan purna jual yang baik karena itu harus menyediakan layanan purna jual yang baik kepada *Bangladesh Railway*. Ini meliputi dukungan teknis, penyediaan suku cadang yang tepat waktu, dan penanganan keluhan atau masalah yang mungkin muncul setelah pengiriman. Layanan purna jual yang baik dapat membantu mempertahankan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang dengan *Bangladesh Railway*. Maintenance kereta penumpang untuk *Bangladesh Railway* melibatkan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menjaga kereta agar tetap dalam kondisi yang baik dan beroperasi dengan efisien. PT INKA akan melakukan perawatan rutin pada kereta penumpang untuk menjaga performa dan keandalannya. Ini termasuk pemeriksaan berkala terhadap sistem mekanik,

listrik, pemeriksaan kondisi peralatan seperti rem, suspensi, dan sistem penggerak, serta penggantian suku cadang yang telah mencapai batas umur pakainya. Perawatan Pencegahan akan menerapkan program perawatan pencegahan untuk mencegah terjadinya kerusakan atau kegagalan pada kereta penumpang. Ini meliputi pelumasan yang tepat, pembersihan, pengecekan tegangan kabel, kalibrasi sistem, dan pengujian fungsional secara berkala. Jika ada kerusakan atau kegagalan pada kereta penumpang, PT INKA akan melakukan perbaikan dan perbaikan yang diperlukan. Ini dapat melibatkan penggantian komponen yang rusak, perbaikan sistem elektronik atau mekanik, dan penyesuaian atau penyetelan ulang. Dengan menjalankan kegiatan maintenance secara teratur dan tepat, PT INKA dapat memastikan bahwa kereta penumpang yang mereka suplai kepada Bangladesh *Railway* tetap beroperasi dengan baik, aman, dan andal. Maintenance yang baik juga akan membantu memperpanjang umur pakai kereta penumpang, mengurangi biaya perawatan jangka panjang, dan meningkatkan kepuasan pelanggan Bangladesh *Railway*.

Evaluasi dan umpan balik PT INKA harus dapat melakukan evaluasi secara berkala dengan Bangladesh *Railway* untuk mendapatkan umpan balik tentang kinerja mereka dalam pengadaan kereta penumpang. Umpan balik ini dapat digunakan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan memperhatikan *customer satisfaction maintenance* PT INKA dapat menjaga kepuasan pelanggan dengan Bangladesh *Railway*, memperkuat hubungan bisnis, dan membangun reputasi

yang baik di pasar internasional.

4.10 Hasil Coding Wawancara

Tabel 4. 3 Hasil Coding Wawancara (1)

Narasumber	No	Pertanyaan	Respon
			N1
Manager	1	Bagaimana proses tender pengadaan kereta penumpang PT untuk Bangladesh?	Mereka mengambil dokumen lelang dari panitia lelang untuk proyek konstruksi atau pengadaan barang/jasa. Setelah mempelajari dokumen secara detail, mereka menyusun penawaran yang sesuai dengan persyaratan dan spesifikasi proyek. PT INKA melakukan survei lapangan dan observasi di Bangladesh untuk memahami karakteristik masyarakat dan sistem operasional kereta api di negara tersebut. Mereka mengikuti sesi Aanwizjing, di mana calon peserta lelang diberi kesempatan untuk mengunjungi lokasi proyek dan mendapatkan informasi lebih lanjut. Kemudian PT INKA menyusun dokumen penawaran resmi yang berisi rincian tentang rencana kerja, harga, pengalaman terkait, dan persyaratan lainnya.

			Setelah menyelesaikan dokumen penawaran, mereka melakukan penyerahan kepada panitia lelang, memastikan memenuhi persyaratan administratif dan mengikuti petunjuk panitia mengenai cara penyerahan dokumen. Dokumen penawaran kemudian dievaluasi oleh panitia lelang untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan administratif dan teknis. Panitia lelang juga melakukan evaluasi harga untuk memilih penawaran yang terbaik. Setelah evaluasi, calon pemenang diumumkan, dan jika PT INKA terpilih, mereka akan melanjutkan ke tahap kontrak. Dalam tahap kontrak, langkah-langkah yang dilakukan meliputi pengumuman pemenang tender, tanda tangan kontrak antara PT INKA dan pihak Bangladesh Railway Company, pelaksanaan kontrak, dan penerbitan surat dimulainya pekerjaan. Setelah kontrak ditandatangani, PT INKA dan Bangladesh Railway Company melakukan monitoring dan pengawasan proyek, termasuk persetujuan desain, penyerahan dokumen desain dan gambar, penyerahan daftar sample
--	--	--	---

		material dan komponen, dan pertemuan untuk persetujuan desain. Selanjutnya, dilakukan proses pengadaan material dan komponen yang melibatkan identifikasi kebutuhan, pemilihan pemasok, dan produksi material dan komponen sesuai dengan persyaratan.
	2. Kenapa PT INKA mengajukan tender pada negara Bangladesh?	Jadi, kami melihat peluang yang menarik di Bangladesh. Mereka butuh pengembangan infrastruktur kereta api karena populasi yang padat dan pertumbuhan ekonomi yang pesat. Sebagai produsen kereta api, kami melihat pasar potensial di sana untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat. Alasan lainnya, Indonesia dan Bangladesh memiliki hubungan bilateral yang

			kuat, termasuk di sektor perkeretaapian. Kami melihat ini sebagai kesempatan untuk memperkuat kerjasama bilateral dengan mengambil bagian dalam proyek pembangunan kereta api di Bangladesh.
			N2
	3	Bagaimana PT INKA menjaga kepuasan pelanggan (Bangladesh)	PT INKA menyediakan pelatihan dan dukungan teknis kepada pelanggan di Bangladesh. Kami memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup dalam pengoperasian dan perawatan kereta api kami. Jadi, jika mereka mengalami masalah atau memerlukan bantuan, kami ada di sana untuk membantu mereka. Kami ingin mereka merasa yakin bahwa kami mendukung mereka dalam jangka panjang. Kami juga bertanggung jawab jika ada material kerusakan suku cadang yang akan digunakan, dan masalah lainnya.
	4	Bagaimana PT INKA melihat potensi adanya di Bangladesh?	Kami telah melakukan riset pasar yang komprehensif untuk memahami kebutuhan dan persyaratan di Bangladesh. Kami bekerja sama dengan mitra lokal dan pemerintah untuk memahami regulasi dan prosedur yang terlibat

			dalam proyek kereta api di negara ini. Selain itu, kami juga telah memperkuat kapasitas produksi dan teknologi kami untuk dapat memenuhi permintaan yang meningkat. Kami melihat Bangladesh sebagai pasar yang potensial dan siap untuk mengambil bagian dalam pertumbuhan yang terjadi.
	5	Setelah proses tender, kolaborasi apa lagi yang akan dilakukan oleh PT INKA dengan Bangladesh?	PT INKA memiliki rencana ambisius untuk membangun pabrik kereta api di Bangladesh. Proposal kami telah disetujui oleh Bangladesh Railway pada bulan Januari 2020. Pabrik ini akan menjadi fasilitas produksi yang akan memproduksi berbagai jenis kereta api, seperti kereta penumpang, kereta barang, dan kereta metro. Ini adalah langkah signifikan dalam memperkuat sektor kereta api di Bangladesh dan menciptakan lapangan kerja lokal. Selain pembangunan pabrik, PT INKA juga menjalin kerjasama teknik yang erat dengan Bangladesh. Kami berbagi pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan dalam desain, pembuatan, dan perawatan kereta api. Kolaborasi ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis Bangladesh dalam sektor kereta api. Kami berharap dapat

			mengembangkan infrastruktur dan layanan kereta api yang lebih baik di Bangladesh serta memperkuat hubungan antara kedua negara dalam bidang transportasi.
--	--	--	---

Tabel 4. 4 Hasil Coding Wawancara (2)

Narasumber	No	Pertanyaan	Respon
			N1
Staff	1	Apa ada masa garansi setelah pembelian kereta penumpang?	Jaminan garansi, dan pendampingan operasional biasanya selama 2 tahun tetapi masa garansi yang diberikan biasanya disesuaikan dengan ketentuan kontrak dan kesepakatan antara PT INKA dan pelanggan tergantung pada karakteristik proyek dan persyaratan kontrak. Cakupan garansi umumnya meliputi kerusakan atau kegagalan yang terjadi pada komponen dan sistem yang disediakan oleh PT INKA. Ini termasuk mesin, sistem kelistrikan, perangkat elektronik, sistem rem, dan komponen lainnya yang menjadi bagian

			integral dari kereta penumpang. Jika ada masalah yang muncul selama periode garansi, pelanggan dapat menghubungi PT INKA untuk memperoleh dukungan teknis dan perbaikan yang diperlukan.
	2	Berapa peserta yang mengikuti tender dalam pengadaan kereta penumpang Bangladesh ?	Ada 3 negara yang mengikuti tender yaitu India (Rites Limited), China (CNR Tangshan dan CSR Nanjing Puzhen), dan Indonesia (PT INKA). Peserta tender pengadaan gerbong kereta penumpang adalah produsen kereta api dari China dan India yang memiliki ciri khas pasar menengah ke bawah dengan kualitas yang baik dan harga yang terjangkau. Tidak seperti pasar di Eropa dan Jepang, yang menargetkan ekonomi menengah ke atas.
	3	Apa faktor keberhasilan PT INKA dalam memenangkan tender di Bangladesh?	Kami menawarkan harga yang lebih murah daripada pesaing tetapi dengan kualitas yang terjamin dan pengiriman dan penyelesaian kereta yang lebih cepat.. PT INKA juga menawarkan jaminan garansi dan pendampingan operasional selama dua tahun yang lebih murah daripada pesaing. Faktor diplomasi yang baik antar pemerintah kedua negara melalui konsep G to G

			juga aspek yang tidak kalah penting. Latar belakang penduduk mayoritas beragama Islam juga menjadi salah satu faktor keberhasilan tender antara Bangladesh dan Indonesia. Pemerintah Bangladesh mengapresiasi kemenangan PT INKA dalam tender pengadaan kereta api pertama, yang membuat PT INKA lebih percaya pada tender berikutnya..
			N2
	4	Apa saja S.W.O.T dari PT INKA dalam pengadaan kereta penumpang	Untuk yang strength kami di PT INKA bangga dengan keahlian teknis kami yang kuat dalam desain dan produksi kereta penumpang. Kemampuan teknis yang baik ini memberikan keunggulan kompetitif kepada kami dalam memenuhi persyaratan Bangladesh Railway. Selain itu, reputasi kami yang baik dalam menghasilkan produk berkualitas tinggi juga menjadi kekuatan yang signifikan bagi kami. Kami selalu berusaha untuk memproduksi kereta penumpang yang andal, aman, dan sesuai dengan standar internasional. Kelemahannya tentu ada setiap perusahaan pasti memiliki kelemahan. Salah

			satu kelemahan yang kami sadari adalah ketergantungan kami pada pemasok tertentu untuk suku cadang atau komponen kunci dalam produksi kereta penumpang. Ketergantungan ini bisa menjadi masalah jika terjadi keterlambatan atau masalah pasokan. Selain itu, kami juga menyadari bahwa proses bisnis kami mungkin kurang fleksibel atau lambat, yang dapat mempengaruhi kemampuan kami dalam beradaptasi dengan kebutuhan dan perubahan cepat dalam pengadaan kereta penumpang. Opportunitiesnya ada beberapa peluang yang menarik bagi PT INKA. Pertama, permintaan akan kereta penumpang di pasar global terus meningkat, memberikan peluang bagi kami untuk memperluas pangsa pasar dan meningkatkan volume ekspor kereta penumpang kami. Selain itu, kami juga dapat menjalin kemitraan strategis dengan perusahaan-perusahaan di Bangladesh untuk mengoptimalkan keahlian dan sumber daya yang ada, serta memperluas jaringan distribusi dan pemasaran. Terakhir, PT INKA memiliki
--	--	--	---

			kemampuan untuk menyediakan solusi custom sesuai dengan kebutuhan dan spesifikasi Bangladesh Railway, yang merupakan peluang bisnis yang menarik. Threat nya ada dua ancaman yang perlu diwaspadai. persaingan di pasar global sekarang ini sangatlah ketat.
	5	Apa STP yang digunakan PT INKA dalam pengadaan kereta penumpang di Bangladesh?	Dalam segmentasi pasar Bangladesh, PT INKA mempertimbangkan beberapa faktor penting. Pertama, kami membedakan jenis kereta penumpang, seperti yang dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC) dan yang tidak (non-AC), sesuai dengan preferensi Bangladesh Railway. Selanjutnya, kami mengkategorikan berdasarkan kapasitas penumpang, seperti kereta dengan kapasitas 50, 60, atau 90 tempat duduk, yang disesuaikan dengan kebutuhan Bangladesh Railway. Kami juga memperhatikan ukuran dan dimensi kereta agar sesuai dengan jalur rel yang ada di Bangladesh Railway. Selain itu, kami menawarkan fitur dan fasilitas tambahan, seperti sistem hiburan, sistem informasi penumpang, dan ruang kargo tambahan. Terakhir, kami

			memperhatikan kualitas produk kami dan menawarkan harga yang bersaing sesuai dengan nilai yang ditawarkan. Kami memiliki beberapa target pasar di Bangladesh. Tentunya, Bangladesh Railway menjadi fokus utama kami. Kami berusaha memahami kebutuhan dan persyaratan mereka dengan baik. Selain itu, kami menjalin hubungan dengan pemerintah Bangladesh, terutama instansi terkait dalam sektor transportasi, untuk membangun kerjasama yang baik. Kami juga menawarkan solusi kepada operator kereta swasta yang ada di Bangladesh. Selanjutnya, kami menargetkan pengembang infrastruktur transportasi yang terlibat dalam pembangunan dan perluasan jaringan rel kereta api. Kami juga mengincar sektor pariwisata dengan menawarkan kereta penumpang yang dirancang khusus untuk keperluan wisata. Selain itu, kami berusaha mendapatkan proyek khusus seperti pembangunan jalur kereta baru, perluasan stasiun kereta api, atau penggantian armada kereta yang sudah ada. PT INKA memiliki beberapa
--	--	--	--

			strategi positioning yang kami terapkan. Pertama, kami menonjolkan kualitas dan keandalan produk kami. Kami ingin menjadi produsen kereta penumpang yang dikenal dengan produk yang berkualitas tinggi dan teruji keandalannya. Selanjutnya, kami juga memposisikan diri sebagai produsen yang menawarkan harga yang kompetitif, tanpa mengorbankan kualitas produk. Kami ingin menjadi pilihan yang ekonomis bagi Bangladesh Railway. Selain itu, kami menekankan keahlian teknis kami dalam desain
			N3
	6	Bagaimana proses pengiriman kereta api dari Indonesia ke Bangladesh?	Gerbong kereta diangkut menggunakan truk dari pabrik PT INKA di Madiun ke Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya. Kemudian, kereta api diangkut dari Pelabuhan Tanjung Perak ke Pelabuhan Chittagong di Bangladesh.
	7	Spesifikasi kereta seperti apa yang diinginkan Bangladesh?	Bangladesh memiliki beberapa spesifikasi yang menjadi keinginannya dalam pengadaan kereta penumpang. Pertama, mereka menginginkan kereta penumpang yang dapat mengakomodasi jumlah penumpang dengan baik,

			sehingga kapasitas penumpang menjadi salah satu pertimbangan utama. Selanjutnya, mereka juga menginginkan kereta penumpang yang memiliki tingkat kenyamanan yang baik, termasuk fitur-fitur seperti pendingin ruangan (AC) dan sistem hiburan. Yang menjadi fokus adalah penggunaan material yang kokoh untuk membentuk seluruh gerbong kereta. Faktor keselamatan juga sangat penting bagi Bangladesh, sehingga mereka mengharapkan kereta penumpang yang dilengkapi dengan sistem keamanan yang canggih. Selain itu, mereka juga memperhatikan efisiensi energi dan keandalan kereta, sehingga kereta penumpang yang hemat energi dan dapat beroperasi dengan baik di jalur rel Bangladesh menjadi prioritas mereka. Mereka menginginkan kereta penumpang yang sesuai dengan dimensi dan ukuran jalur rel yang ada di Bangladesh Broad Gauge (BG) memiliki lebar 1.676 mm, dan Meter Gauge (MG) memiliki lebar 100 mm.
	8	Apakah PT INKA pernah	Pernah, PT INKA 3 kali memenangkan tender di Bangladesh. Pada tahun

		bekerja sama dengan Bangladesh sebelumnya dalam pengadaan kereta penumpang?	2005,2014.2017
			N4
	9	Apa yang membuat PT INKA berbeda dari pesaing di Bangladesh?	Salah satu hal yang membedakan PT INKA adalah harga kami yang rendah mampu berkompetitif tapi tidak meninggalkan kualitas produk, memiliki kualitas yang baik tetapi dengan harga yang jauh dari harga pesaing. Kemudian keahlian dan pengalaman kami dalam industri kereta api. Kami memiliki reputasi yang baik dalam memproduksi kereta api berkualitas tinggi dan inovatif. Kami juga memiliki tim yang terlatih dengan keahlian teknis yang kuat. Selain itu, kami sangat fokus pada kepuasan pelanggan dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kami percaya bahwa kombinasi ini membuat PT INKA menjadi mitra yang ideal bagi Bangladesh dalam pengembangan sektor transportasinya.

	10	Apakah PT INKA memiliki rencana jangka panjang untuk Bangladesh?	Kami melihat Bangladesh sebagai pasar yang strategis dan berpotensi untuk PT INKA. Kami memiliki rencana jangka panjang untuk berinvestasi dalam infrastruktur dan pengembangan sumber daya manusia di Bangladesh. Kami juga berkomitmen untuk menjalin kemitraan yang kuat dengan perusahaan dan pemerintah di negara ini. Kami ingin membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dan berkelanjutan.
--	----	--	---

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kerja sama di bidang perkeretaapian antara Indonesia dan Bangladesh memiliki dampak yang signifikan karena ada ketergantungan, atau interdependensi. Integrasi ekonomi dimulai dengan rasa saling ketergantungan di antara mereka. Ketika PT INKA (Persero) Indonesia menang dalam tender pengadaan gerbong kereta penumpang Bangladesh pada tahun 2005, 2014, dan 2017, kerja sama di bidang perkeretaapian antara Indonesia dan Bangladesh dimulai. Dalam hubungan Indonesia dengan Bangladesh, ada beberapa ciri ketergantungan: kedua negara berinteraksi satu sama lain; misalnya, Indonesia dan Bangladesh berfokus pada kerja sama ekonomi dan tidak memiliki masalah politik yang signifikan karena isu perdagangan. Interdependensi ini dapat menguntungkan masing-masing negara. Indonesia memiliki kesempatan untuk meningkatkan pendapatan ekspornya dan memperluas bisnisnya ke negara-negara non-tradisional, sementara Bangladesh memiliki kesempatan untuk meningkatkan konektivitas antar kota dan memenuhi kebutuhan kereta api dalam negerinya.

PT INKA (Persero) berhasil memenangkan tender pengadaan kereta penumpang untuk Bangladesh *Railway* sebanyak tiga kali.

1. Keberhasilan PT INKA dalam tender tersebut didukung oleh beberapa faktor, seperti harga yang lebih kompetitif, kualitas kereta yang bagus, pengiriman dan penyelesaian yang cepat, jaminan garansi, dan pendampingan operasional selama 2 tahun.
2. Diplomasi yang baik antara pemerintah Indonesia dan Bangladesh melalui konsep *Government to Government (G to G)* juga berperan dalam keberhasilan PT INKA.
3. Faktor keagamaan, dengan mayoritas penduduk Bangladesh beragama Islam, juga memainkan peran penting dalam hubungan khusus antara kedua negara.
4. Kemenangan PT INKA pada tenderisasi pertama sangat diapresiasi oleh pemerintah Bangladesh, sehingga meningkatkan kepercayaan Bangladesh *Railway* terhadap PT INKA dalam tenderisasi pengadaan kereta penumpang di masa depan.

5.2 Saran

1. PT INKA perlu terus mempertahankan kualitas produk dan layanan yang unggul untuk memenangkan tender di masa depan.
2. Penting bagi PT INKA untuk menjaga hubungan baik dengan pemerintah Bangladesh dan memperkuat kerjasama bilateral di sektor transportasi kereta api.

3. PT INKA dapat melakukan riset pasar yang lebih mendalam untuk memahami kebutuhan *Bangladesh Railway* dan mengembangkan produk yang sesuai.
4. Perusahaan dapat memanfaatkan keberhasilan dalam tender ini sebagai modal untuk memperluas jaringan kerjasama dengan negara-negara lain dalam sektor kereta penumpang.
5. PT INKA perlu terus meningkatkan efisiensi produksi dan manajemen proyek untuk memastikan pengiriman tepat waktu dan penyelesaian kontrak yang sukses.

DAFTAR PUSTAKA

- Apridita, Dwi, Setiahadhi Manager Divisi Pemasaran PT INKA (Persero).
Wawancara pribadi pada tanggal 22 Mei 2023
- Antaranews.com, Indonesia Bangladesh Sepakat Perkuat Kerjasama, ,diakses di <https://sumbar.antaranews.com/berita/219390/indonesia-bangladesh-sepakat-perkuat-kerja-sama>
- Antaranews.com, Kontribusi Indonesia Bagi Sektor Transportasi Bangladesh, ,diakses di <https://www.antaranews.com/berita/858723/kontribusi-indonesia-bagi-sektor-transportasi-bangladesh>
- Arifin, S., Rae, D. E., & Joseph, C. P. (2007). Kerja Sama Perdagangan Internasional: Peluang dan Tantangan Bagi Indonesia. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Balaam, D. N., & Dillman, B. (2014). Introduction to International Political Economy Edition No. 6. New Jersey: Pearson.
- Boediono, D. (1999). Teori Pertumbuhan Ekonomi. Yogyakarta: BPFE.
- Bisnis.tempo.com. Lagi Indonesia Ikut Tender 1050 Kereta di Bangladesh, ,diakses di <https://bisnis.tempo.co/read/1313287/lagi-indonesia-ikut-tender-1-050-kereta-di-bangladesh/full&view=ok>
- Cadle, J., Paul, D., & Turner, P. (2010). Analisa Proses Bisnis: Pendekatan Terstruktur untuk Pemodelan Proses Bisnis.
- Carpenter, M. A., & Dunung, S. P. (2011). International Business. Wisconsin: Saylor Foundation.
- Cnnindonesia.com. Bumh Ikut Tender Pengadaan 1050 Gerbong Ka di Bangladesh, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200228134223-92-479071/bumh-ikut-tender-pengadaan-1050-gerbong-ka-di-bangladesh>
- Dedy, Agus, Setiawan. Staff Divisi Pemasaran PT INKA (Persero).
Wawancara pribadi pada tanggal 25 Mei 2023
- Diphayana, W. (2018). Perdagangan Internasional. Yogyakarta: Deepublish.
- Gramedia. (n.d.). Pengertian dan Teori Perdagangan Internasional. Diakses pada 12 Juni 2023, dari <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-dan-teori-perdagangan-internasional/>
- Harwanto Bimo Pratomo, “Ketangguhan Gerbong Kereta Buatan Indonesia Diklaim Terbaik di Asia” diakses di <https://www.merdeka.com/uang/ketangguhan-gerbong-kereta-buatan-indonesia-diklaim-terbaik-di-asia.html>
- HERMAWAN, A.R., Susilowati, R., & Abror, M.Y., 2023. FAKTOR-FAKTOR PENINGKATAN EKSPOR SARANA PERKERETAAPIAN INDONESIA KE FILIPINA PADA TAHUN 2018
- Indonesia.go.id. Indonesia Siap Ikut Tender 1050 Gerbong Kereta Bangladesh, ,diakses di <https://www.indonesia.go.id/narasi/indonesia-dalam-angka/ekonomi/indonesia-siap-ikut-tender-1-050-gerbong-kereta-bangladesh>
- Inka.co.id. PT INKA : ini Spesifikasi 150 Kereta Pesanan Bangladesh, <https://www.inka.co.id/berita/131>
- Inka.co.id, Tentang INKA,diakses di, <https://www.inka.co.id/corporation/7>

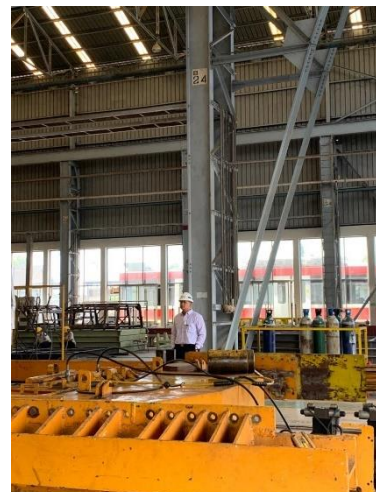
- Laudon, K.C. (2010). *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Organisasi Digital*.
- Laudon, K.C., & Jane, L.P. (2012). *Proses Bisnis*.
- Lutfiani, Nungki Kus. Staff Divisi Pemasaran PT INKA (Persero). Wawancara pribadi pada tanggal 31 Mei 2023.
- MAHARANI, R.A., 2022. Penerapan Strategi Pemasaran Ekspor-Import Pada Pt Industri Kereta Api (Inka) Madiun Dalam Masa Pandemi Covid.
- Marissa Grace Haque-Fawzi , Ahmad Syarief Iskandar, Heri Erlangga , Nurjaya, Denok Sunarsi. *STRATEGI PEMASARAN Konsep, Teori dan Implementasi*. 2022. Jakarta.
- Maswood, J. (2008). *International Political Economy and Globalization: Second Edition*. Danvers: World Scientific Publishing.
- Mind Tools. (2012). *SWOT Analysis in Business and Personal Contexts*.
- Mustaqim, Restu. Staff Divisi Pemasaran PT INKA (Persero). Wawancara pribadi pada tanggal 30 Mei 2023.
- Nanang, Agung, Rohmandiyas. Staff Divisi Pemasaran PT INKA (Persero). Wawancara pribadi pada tanggal 11 April 2023.
- Nair, R. (2004). *The Role of SWOT Analysis in Strategic Planning*.
- Nofri, M., & Liansari, N. (2015). *Perancangan Ulang Proses untuk Perbaikan Proses Bisnis*.
- Kasali, R. (1998). *Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targetting, Positioning*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kemenkeu.go.id. Pemerintah Bangladesh Terkesan dengan Kereta Produk Indonesia, diakses di <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita-unit/pemerintah-bangladesh-terkesan-dengan-kereta-produksi-indonesia/>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Principles of Marketing*. New York: Pearson Education
- Pedoman Penataan Tatalaksana Business Process. (2011).
- Pratama, M. D. A. (2020). Pengaruh kerja sama Indonesia-Bangladesh di bidang perkeretaapian terhadap pembentukan Indonesia Bangladesh Preferential Trade Agreement (IB-PTA) tahun 2018. (Disertasi Doktor, UIN Sunan Ampel Surabaya)
- Porter, M. E. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. Cambridge: Harvard Business Review.
- PT INKA, “Alasan Bangladesh Kepincut Kereta Made in Madiun” diakses di <https://www.inka.co.id/berita/42>
- Railwaygazette.com*. PT INKA Exports Coaches To Bangladesh, diakses di <https://www.railwaygazette.com/asia/pt-inka-exports-coaches-tobangladesh/47978.article>
- Rama, M., & Jones, D. (2006). *Pengantar Bisnis: Konsep dan Strategi*.
- Sari, R. L. (2021). *Penguatan Kerjasama Ekonomi Bangladesh-Indonesia Melalui Pembelian Kereta Penumpang*.
- Setiawan, H., & Ridho, S. L. (2011). *Perdagangan Internasional*. Yogyakarta: Pustaka Nusantara.
- Shahzad, F. (2012). *Enhancing the Effectiveness of SWOT Analysis*
- Silitonga, R. B., Ishak, Z., & Mukhlis. (2017). “Pengaruh Ekspor, Import, dan

- Inflasi Terhadap Nilai Tukar.” *Ekonomi Pembangunan*, Vol. 15, No. 1. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Werune, J. J. (2020). Strategi Pemerintah Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Ekspor Gerbong Kereta Api ke Bangladesh Tahun 2016-2019
- Weske, M. (2007). *Business Process..*
- Weske, M. (2010). *Proses Bisnis dan Sistem Informasi*.
- Wiratama, G. (2010). Analisis proses dan promosi ekspor PT. Industri Kereta Api (INKA) Madiun dalam menghadapi persaingan di kawasan Asia.
- Wisnu, Meilanto. Manager Divisi Pemasaran PT INKA (Persero). Wawancara pribadi pada tanggal 15 Mei 2023.
- Worldometers. Bangladesh Population, ,diakses di <https://www.worldometers.info/world-population/bangladesh-population/>

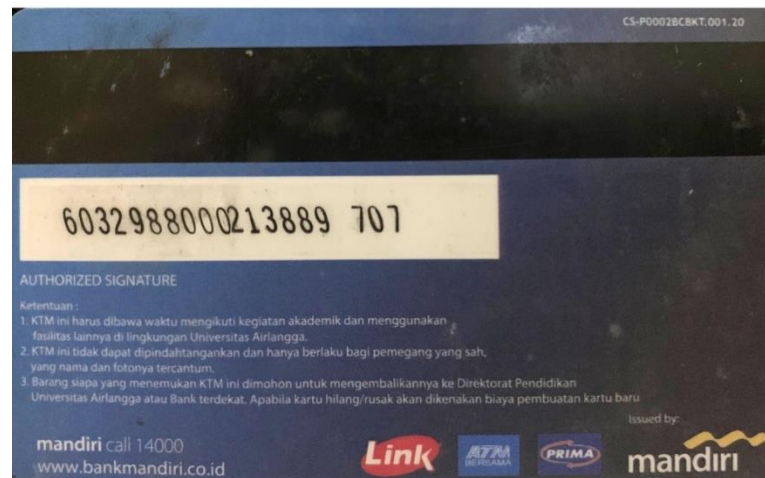
LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan Magang dan penulisan Tugas Akhir





Lampiran 2 KTM



Lampiran 3 Transkrip Wawancara

Narasumber – Apridita Dwi Setiahadi (Manager)

Pertanyaan 1

A: Permisi bapak Saya Reyhan Justisio Magang KP di PT INKA bagian pemasaran. Saya mau bertanya dengan bapak Aprit. Sebelumnya terima kasih sudah menyempatkan waktu untuk berbicara dengan saya.

B: Iya mas, kebetulan ini saya lagi longgar monggo mau bertanya tentang apa ya?

A: Dulu bagaimana ya pak proses PT INKA dalam pengadaan kereta untuk Bangladesh?

B: Proses tender dimulai dengan kami mengambil dokumen lelang dari panitia lelang yang bertanggung jawab atas proyek konstruksi atau pengadaan barang dan jasa. Setelah kami mempelajari dokumen tersebut secara detail, kami menyusun penawaran yang sesuai dengan persyaratan dan spesifikasi proyek. Setelah menyusun penawaran, kami melakukan survei lapangan dan observasi di Bangladesh untuk memahami karakteristik masyarakat dan sistem operasional kereta api di negara tersebut. Kami juga mengikuti sesi Aanwizjing, di mana calon peserta lelang diberi kesempatan untuk mengunjungi lokasi proyek dan mendapatkan informasi lebih lanjut. Setelah itu, kami menyusun dokumen penawaran resmi yang berisi rincian tentang rencana kerja, harga, pengalaman terkait, dan persyaratan lainnya.

A: Setelah menyelesaikan dokumen penawaran, bagaimana proses selanjutnya pak?

B: Kami melakukan penyerahan dokumen penawaran kepada panitia lelang, memastikan bahwa kami memenuhi persyaratan administratif dan mengikuti petunjuk panitia mengenai cara penyerahan dokumen. Dokumen penawaran kemudian dievaluasi oleh panitia lelang untuk memastikan kesesuaian dengan persyaratan administratif dan teknis. Mereka juga melakukan evaluasi harga untuk memilih penawaran terbaik.

A: Lalu apa yang dilakukan waktu PT INKA sudah dinyatakan menang tender?

B: Jika PT INKA terpilih sebagai pemenang tender, langkah-langkah berikutnya adalah pengumuman pemenang tender, tanda tangan kontrak antara PT INKA dan pihak Bangladesh Railway Company, pelaksanaan kontrak, dan penerbitan surat dimulainya pekerjaan. Setelah kontrak ditandatangani, PT INKA dan Bangladesh Railway Company melakukan monitoring dan pengawasan proyek, termasuk persetujuan desain, penyerahan dokumen desain dan gambar, serta proses pengadaan material dan komponen yang melibatkan identifikasi kebutuhan, pemilihan pemasok, dan produksi sesuai dengan persyaratan.

B: Nanti kalau kurang jelas tentang proses alurnya saya kasih ppt yang bisa dipelajari sendiri mas.

A: Baik pak, terima kasih atas bantuannya. Nanti saya minta ke bapak untuk kelengkapan data penulisan Tugas Akhir saya.

Narasumber – Wisnu Meilanto (Manager)

Pertanyaan 3

A: Permisi bapak Saya Reyhan Justisio magang KP di PT INKA bagian pemasaran. Saya mau bertanya dengan bapak Wisnu. Sebelumnya terima kasih sudah menyempatkan waktu untuk berbicara dengan saya.

B: Oh hiya iya mas mari silahkan mau tanya tentang apa?

A: Bisakah bapak menjelaskan lebih lanjut tentang dukungan teknis yang diberikan kepada pelanggan di sana?

B: Kami di PT INKA sangat peduli dengan kepuasan pelanggan kami di Bangladesh. Oleh karena itu, kami menyediakan pelatihan dan dukungan teknis kepada mereka. Kami memastikan bahwa pelanggan kami memiliki pengetahuan yang cukup dalam pengoperasian dan perawatan kereta api kami. Jadi, jika mereka mengalami masalah atau memerlukan bantuan, mereka dapat mengandalkan kami. Kami ingin memberikan keyakinan kepada mereka bahwa kami ada di sana untuk mendukung mereka dalam jangka panjang.

A: Naah kalau suku cadang material dan barang begitu gimana ya pak?

B: Ya, tentu saja. Kami bertanggung jawab atas suku cadang dan material kerusakan yang digunakan dalam kereta api kami. Kami memastikan bahwa pelanggan di Bangladesh mendapatkan suku cadang yang berkualitas dan dapat diandalkan. Jika terjadi masalah terkait suku cadang atau ada masalah lain yang perlu ditangani, kami akan siap membantu dan memberikan solusi yang tepat. Kami mengutamakan kepuasan pelanggan dan ingin memastikan bahwa mereka mendapatkan layanan terbaik dari kami. Kami sangat memahami pentingnya layanan purna jual dan dukungan teknis yang baik bagi pelanggan kami. Kami ingin memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan kepada mereka. Dengan menyediakan pelatihan, dukungan teknis, dan tanggung jawab terhadap suku cadang, kami ingin memastikan bahwa pelanggan di Bangladesh merasa didukung sepenuhnya oleh PT INKA. Kami ingin membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan mereka, sehingga mereka dapat mengandalkan kami dalam menjaga kereta api mereka beroperasi dengan baik dan efisien.

Pertanyaan 4

A: Saya ingin membahas tentang keputusan PT INKA untuk terlibat dalam proyek pembangunan kereta api di Bangladesh. Apa yang mendorong PT INKA untuk

melihat peluang di negara tersebut?

B: Ya, tentu. Kami melihat peluang yang sangat menarik di Bangladesh. Populasi yang padat dan pertumbuhan ekonomi yang pesat telah menciptakan kebutuhan yang signifikan akan pengembangan infrastruktur kereta api di negara ini. Sebagai produsen kereta api yang terkemuka, kami melihat pasar potensial di Bangladesh untuk memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat mereka. Selain itu, penting juga untuk dicatat bahwa Indonesia dan Bangladesh memiliki hubungan bilateral yang kuat, termasuk dalam sektor perkeretaapian. Kami melihat ini sebagai kesempatan untuk memperkuat kerjasama bilateral dan membangun hubungan yang lebih erat dengan negara Bangladesh melalui partisipasi dalam proyek pembangunan kereta api.

A: Baik pak. Apakah bapak bisa memberi tahu saya lebih lanjut tentang bagaimana PT INKA melihat potensi pasar di Bangladesh?

B: Seperti yang saya sebutkan sebelumnya, pertumbuhan populasi yang pesat di Bangladesh telah menciptakan kebutuhan akan infrastruktur transportasi yang lebih baik, termasuk pengembangan kereta api. Kami percaya bahwa PT INKA dengan produk kereta api berkualitas tinggi yang kami miliki, serta keahlian dan pengalaman kami dalam industri ini, dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Kami melihat bahwa kereta api adalah salah satu solusi yang efisien dan berkelanjutan untuk meningkatkan mobilitas penduduk Bangladesh, mengurangi kemacetan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Oleh karena itu, kami ingin berkontribusi pada pembangunan infrastruktur yang dapat membawa manfaat nyata bagi masyarakat di negara tersebut.

Pertanyaan 5

A: Setelah proses tender, kolaborasi apa lagi yang akan dilakukan oleh PT INKA dengan Bangladesh?

Kami di PT INKA memiliki rencana ambisius untuk membangun pabrik kereta api di Bangladesh. Proposal kami telah disetujui oleh Bangladesh Railway pada bulan Januari 2020. Pabrik ini akan menjadi fasilitas produksi yang akan memproduksi berbagai jenis kereta api, seperti kereta penumpang, kereta barang, dan kereta metro. Kami melihat ini sebagai langkah signifikan dalam memperkuat sektor kereta api di Bangladesh dan memberikan kontribusi nyata dalam pembangunan infrastruktur negara ini. Selain itu, pembangunan pabrik ini juga akan menciptakan lapangan kerja lokal yang signifikan. Kami juga berkomitmen untuk menjalin kerjasama teknik yang erat dengan Bangladesh. Kami berbagi pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan dalam desain, pembuatan, dan perawatan kereta api. Kolaborasi ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis Bangladesh dalam sektor kereta api. Kami berharap dapat membantu dalam mengembangkan infrastruktur dan layanan kereta api yang lebih baik di Bangladesh. Melalui kolaborasi ini, kami juga berharap dapat memperkuat hubungan antara kedua negara dalam bidang transportasi.

Narasumber - Dedi Agus Setyawan (Staff)**Pertanyaan 1**

A: Permissi mas Dedi Saya Reyhan Justisio magang KP di PT INKA bagian pemasaran. Saya mau bertanya dengan mas Dedi. Sebelumnya terima kasih sudah menyempatkan waktu untuk berbicara dengan saya.

B: Baik mas monggo apa yang mau ditanyakan?

A: Saya ingin tahu lebih lanjut tentang apakah ada ya jaminan garansi yang diberikan oleh PT INKA pada *project bisnis* dengan Bangladesh

B: Kami memberikan jaminan garansi untuk produk kami. Masa garansi biasanya berlangsung selama 2 tahun ya, tetapi dapat disesuaikan berdasarkan ketentuan kontrak dan kesepakatan antara PT INKA dan pelanggan. Hal ini bergantung pada karakteristik proyek dan persyaratan kontrak yang telah disepakati. Garansi ini mencakup kerusakan atau kegagalan yang terjadi pada komponen dan sistem yang disediakan oleh PT INKA. Ini mencakup mesin, sistem kelistrikan, perangkat elektronik, sistem rem, dan komponen lainnya yang menjadi bagian integral dari kereta penumpang. Jika pelanggan mengalami masalah selama periode garansi, mereka dapat menghubungi kami untuk mendapatkan dukungan teknis dan perbaikan yang diperlukan. Kami akan memberikan pendampingan operasional dan melakukan perbaikan sesuai dengan ketentuan garansi yang berlaku. Kami berkomitmen untuk memberikan layanan yang baik dan memastikan bahwa kereta api yang kami pasok beroperasi dengan baik. Kami juga dapat memberikan petunjuk atau saran dalam hal pemeliharaan dan perawatan yang tepat untuk memperpanjang masa pakai dan kinerja kereta api. Naah yang penting untuk dicatat adalah cakupan garansi dapat berbeda-beda tergantung pada perjanjian kontrak yang telah disepakati dengan pelanggan. Oleh karena itu, kami selalu menganjurkan untuk membaca dengan teliti dokumen garansi dan ketentuan kontrak yang terkait. Kami berusaha memberikan layanan yang terbaik dan berkomitmen untuk menjaga kepuasan pelanggan. Jika ada pertanyaan atau masalah terkait garansi, pelanggan dapat selalu menghubungi kami untuk mendapatkan klarifikasi dan dukungan.

Pertanyaan 2

A: Negara mana saja ya mas yang ikut bersaing pada tender Bangladesh ini?

B: Dalam tender ini, ada tiga negara yang mengajukan penawaran, yaitu India yang diwakili oleh Rites Limited, China dengan CNR Tangshan dan CSR Nanjing Puzhen, dan tentu saja Indonesia dengan PT INKA. Pesaing dari China dan India dikenal sebagai produsen kereta api yang memiliki ciri khas pasar menengah ke bawah dengan kualitas yang baik dan harga yang terjangkau. Di sisi lain, pasar di Eropa dan Jepang cenderung mengarah pada segmen ekonomi menengah ke atas.

A: Lalu apa yang membedakan PT INKA dari pesaing lainnya dalam hal penawaran produk?

B: Salah satu hal yang membedakan PT INKA adalah fokus kami pada pasar menengah ke bawah dengan penawaran produk yang berkualitas tinggi namun tetap terjangkau. Kami memahami kebutuhan masyarakat Bangladesh dan berusaha memenuhinya dengan produk yang sesuai. Selain itu, kami memiliki keahlian dan pengalaman yang kuat dalam industri kereta api, yang telah terbukti melalui produk-produk kami yang telah diakui baik di dalam maupun luar negeri.

Pertanyaan 3

A: Apa faktor keberhasilan PT INKA dalam memenangkan tender di Bangladesh

B: PT INKA berkomitmen memberikan harga kompetitif tanpa mengorbankan kualitas. Kami telah efisien dalam operasional dan manajemen biaya. Pengiriman cepat didukung teknologi dan kerjasama yang baik. Kami juga tawarkan garansi dan pendampingan operasional selama dua tahun dengan harga lebih murah. Faktor diplomasi yang baik dan pemahaman kebutuhan agama Islam juga berperan ya.

Narasumber - Mustaqim Restu (Staff)

Pertanyaan 4

A: Bagaimana sih mas PT INKA melihat potensi adanya di Bangladesh?

B: Jadi begini PT INKA telah melakukan riset pasar komprehensif dan bekerja sama dengan mitra lokal serta pemerintah Bangladesh. Memperkuat kapasitas produksi dan teknologi kami untuk memenuhi permintaan yang meningkat. PT INKA melihat Bangladesh sebagai pasar yang potensial dan siap untuk berkontribusi dalam pertumbuhan yang terjadi.

Pertanyaan 5

A: Kemudian bagaimana PT INKA melakukan segmentasi pasar dalam pengadaan kereta penumpang di Bangladesh?

B: Dalam segmentasi pasar Bangladesh, kami mempertimbangkan beberapa faktor penting. Kami membedakan jenis kereta penumpang, seperti yang dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC) dan yang tidak (non-AC), sesuai dengan preferensi Bangladesh Railway. Kami juga mengkategorikan berdasarkan kapasitas penumpang dan ukuran kereta agar sesuai dengan jalur rel yang ada di Bangladesh Railway. Kami juga menawarkan fitur dan fasilitas tambahan, seperti sistem hiburan, sistem informasi penumpang, dan ruang kargo tambahan. Kami menawarkan harga yang bersaing sesuai dengan nilai yang ditawarkan.

A: Untuk target, siapa pasar utama PT INKA ?

B: Target pasar utama kami adalah Bangladesh Railway. Kami berusaha memahami kebutuhan dan persyaratan mereka dengan baik. Kami juga menjalin hubungan dengan pemerintah Bangladesh dan instansi terkait dalam sektor transportasi. Kami juga menawarkan solusi kepada operator kereta swasta, pengembang infrastruktur transportasi, sektor pariwisata, serta proyek khusus

seperti pembangunan jalur kereta baru, perluasan stasiun, atau penggantian armada kereta yang sudah ada.

A: Bagaimana strategi positioning PT INKA dalam pasar kereta penumpang di Bangladesh?

B: Kami memiliki beberapa strategi positioning yang diterapkan. Pertama menonjolkan kualitas dan keandalan produk kami. Kami ingin menjadi produsen kereta penumpang yang dikenal dengan produk yang berkualitas tinggi dan teruji keandalannya. PT INKA juga memposisikan diri sebagai produsen yang menawarkan harga yang kompetitif tanpa mengorbankan kualitas produk. PT INKA ingin menjadi pilihan yang ekonomis bagi Bangladesh Railway. Selain itu, menekankan keahlian teknis kami dalam desain dan teknologi kereta penumpang yang kami tawarkan.

Narasumber : Lutfiani Nungki Kus (Staff)

Pertanyaan 6

A: Bagaimana bu proses pengiriman gerbong kereta dari Indonesia ke Bangladesh?

B: Proses pengiriman kereta kami dimulai dengan mengangkut gerbong kereta menggunakan truk dari pabrik di Madiun ke Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya. Setelah itu, kereta api kami diangkut melalui perjalanan laut dari Pelabuhan Tanjung Perak ke Pelabuhan Chittagong di Bangladesh.

A: Kalau tantangan yang dihadapi dalam pengiriman kereta tersebut?

B: Tantangan utama adalah memastikan pengiriman kereta aman dan tepat waktu. Kami bekerja sama dengan pihak terkait, termasuk otoritas pelabuhan dan perusahaan pelayaran, untuk mengkoordinasikan proses pengiriman. Kami juga memperhatikan faktor cuaca dan logistik agar pengiriman berjalan lancar. Dilakukan pengemasan yang kokoh dan perlindungan yang sesuai terhadap kereta kami selama pengiriman. Selain itu, juga melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan teratur sebelum pengiriman untuk memastikan bahwa kereta dalam kondisi yang baik sebelum meninggalkan pabrik.

Pertanyaan 7

A: Spesifikasi keretanya seperti apa yang diinginkan Bangladesh bu?

B: Bangladesh memiliki beberapa spesifikasi yang menjadi keinginannya. Pertama, mereka menginginkan kereta penumpang dengan kapasitas penumpang yang memadai. Mereka juga mengutamakan kenyamanan dengan fitur-fitur seperti pendingin ruangan (AC) dan sistem hiburan. Keamanan menjadi fokus penting, sehingga mereka membutuhkan sistem keamanan yang canggih. Efisiensi energi dan keandalan kereta juga menjadi perhatian utama. Kereta penumpang yang sesuai dengan dimensi dan ukuran jalur rel Bangladesh juga menjadi prioritas.

A: Berapa ukuran jalur rel yang perlu diminta Bangladesh bu??

B: Jalur rel Bangladesh memiliki Broad Gauge (BG) dengan lebar 1.676 mm dan Meter Gauge (MG) dengan lebar 1.000 mm. Oleh karena itu, kereta penumpang yang kami sediakan harus sesuai dengan dimensi dan ukuran tersebut.

A: Bagaimana PT INKA menjawab keinginan Bangladesh terkait spesifikasi tersebut?

B: Kami memperhatikan dengan seksama keinginan Bangladesh dalam pengadaan kereta penumpang. Kami mengembangkan kereta penumpang yang memenuhi kapasitas penumpang yang dibutuhkan, dilengkapi dengan fitur-fitur kenyamanan, keamanan yang canggih, efisiensi energi, dan keandalan yang tinggi. Selain itu, kami memastikan kereta penumpang yang kami sediakan sesuai dengan dimensi dan ukuran jalur rel yang ada di Bangladesh.

Pertanyaan 8

A: Apakah PT INKA pernah bekerja sama dengan Bangladesh sebelumnya dalam pengadaan kereta penumpang?

B: Pernah dong! Kami sangat bangga dengan keberhasilan kami dalam memenangkan tender di Bangladesh. Hingga saat ini, kami telah memenangkan tender sebanyak tiga kali. Pertama, pada tahun 2005, kami berhasil memenangkan tender pengadaan kereta penumpang di Bangladesh. Kemudian, pada tahun 2014, kami kembali berhasil memenangkan tender yang serupa. Dan yang terakhir, pada tahun 2017, kami sekali lagi meraih kemenangan dalam tender di negara ini.

A: Gimana bu PT INKA meraih keberhasilan tersebut?

B: Keberhasilan kami dalam tender di Bangladesh didasarkan pada kualitas produk kami, reputasi yang baik, dan kemampuan kami dalam memenuhi persyaratan dan kebutuhan yang ditetapkan oleh pemerintah Bangladesh. Kami memiliki tim yang berdedikasi dan berpengalaman dalam menghadapi tender internasional, termasuk di Bangladesh. Kami selalu berusaha memberikan solusi terbaik dan memenuhi harapan klien kami.

A: Apa arti keberhasilan tersebut bagi PT INKA?

B: Keberhasilan kami dalam memenangkan tender di Bangladesh memberikan kepuasan dan kebanggaan tersendiri bagi PT INKA. Hal ini mengonfirmasi bahwa produk-produk kami memiliki kualitas yang diakui secara internasional dan mampu bersaing di pasar global. Selain itu, keberhasilan ini juga membuka peluang bisnis yang lebih luas dan memperkuat posisi kami sebagai produsen kereta terkemuka di Indonesia.

Narasumber : Nanang Agung Rohmandiyas (Staff)**Pertanyaan 9**

A: Apa yang membuat PT INKA berbeda dan unggul dibandingkan pesaing di Bangladesh mas?

B: Ada beberapa faktor yang membedakan PT INKA dari pesaing di Bangladesh. Pertama, harga kami yang rendah tetapi tetap menjaga kualitas produk sangatlah kompetitif. Kami mampu menawarkan harga yang lebih baik daripada pesaing tanpa mengorbankan kualitas. Ini menjadi salah satu keunggulan kami. Selanjutnya, keahlian dan pengalaman kami dalam industri kereta api juga membedakan kami dari pesaing. PT INKA telah membangun reputasi yang baik dalam menghasilkan kereta api berkualitas tinggi dan inovatif. Kami memiliki tim yang terlatih dengan keahlian teknis yang kuat, yang memungkinkan kami untuk menghadirkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan kami.

A: Lalu bagaimana PT INKA fokus pada kepuasan pelanggan?

B: Kami sangat fokus pada kepuasan pelanggan. Kami percaya bahwa pelanggan adalah aset berharga bagi kami. Oleh karena itu, kami berupaya untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka secara mendalam. Kami berkomitmen untuk memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka, baik itu dalam hal desain, fitur, maupun layanan purna jual.

A: Mengapa PT INKA dianggap sebagai mitra ideal bagi Bangladesh dalam pengembangan sektor transportasi?

B: PT INKA dianggap sebagai mitra ideal bagi Bangladesh karena kami memiliki kombinasi yang unggul antara kualitas produk yang baik, harga yang kompetitif, dan keahlian teknis yang kuat. Kami dapat menyediakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan Bangladesh dalam pengembangan sektor transportasinya. Selain itu, kami juga memiliki rekam jejak yang baik dengan keberhasilan memenangkan tender dan memberikan produk yang memuaskan. Semua ini membuat kami menjadi mitra yang diandalkan dan dihormati di Bangladesh.

Pertanyaan 10

A: Apakah PT INKA memiliki rencana jangka panjang untuk Bangladesh?

B: Ya, kami melihat Bangladesh sebagai pasar yang strategis dan berpotensi bagi PT INKA. Kami memiliki visi jangka panjang untuk berinvestasi dalam infrastruktur dan pengembangan sumber daya manusia di Bangladesh. Kami percaya bahwa dengan berinvestasi dalam infrastruktur yang kuat dan sumber daya manusia yang berkualitas, kami dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan sektor transportasi di negara ini. Selain itu, kami juga berkomitmen untuk menjalin kemitraan yang kuat dengan perusahaan dan pemerintah di Bangladesh. PT INKA ingin membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dan berkelanjutan. Melalui kolaborasi yang erat,

kami berharap dapat berkontribusi dalam meningkatkan konektivitas dan mobilitas di Bangladesh serta mendukung pertumbuhan ekonomi negara ini.

A: Apa yang menjadi fokus utama PT INKA dalam rencana jangka panjang di Bangladesh?

B: Salah satu fokus utama kami adalah pengembangan infrastruktur kereta api di Bangladesh. Kami berencana untuk berinvestasi dalam pembangunan jalur rel baru, perluasan stasiun kereta api, dan modernisasi sistem perkeretaapian di negara ini. Selain itu, kami juga akan terus meningkatkan kapasitas produksi dan teknologi kami untuk dapat memenuhi permintaan yang meningkat di pasar Bangladesh.

Lampiran 4 Form Riwayat Konsultasi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RISET DAN
TEKNOLOGI UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS VOKASI**

Jl. Dharmawangsa Dalam No. 28-30 (Kampus B) Surabaya
60286 Telp. 031- 5033869, 5053156, Fax. 99005114, Website:
vokasi.unair.ac.id, email info@vokasi.unair.ac.id

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Reyhan Justisio Solid Firman Ghani
NIM : 152010813044
Judul TA : Analisis Proses Bisnis Pengadaan Kereta
Penumpang PT INKA Untuk Bangladesh Railway
Dosen Pembimbing : Moh. Darus Salam S.E., M.B.A

Tanggal	Topik Konsultasi	Saran Dosen	TTD Mahasiswa	TTD Pembimbing
10 Maret 2023	Judul tugas akhir	Membuat judul yang dikuasai, lebih baik mencari judul yang berkaitan dengan magang		
17 Maret 2023	Bab 1-2	Konsultasi Tinjauan Pustaka		
2 Mei	Bab 1-3	Terdapat beberapa		

2023		revisi pada tiap Bab, sehingga harus merubahnya. Masih banyak kalimat yang menggantung		
12 April 2023	Bab 3	Penentuan metode yang digunakan		
17 April	Bab 3	Pembenahan Bab 3 seputar metode Penelitian		
10 Mei 2023	Bab 4	Bimbingan seputar bab 4 (Hasil dan pembahasan)		
29 Mei 2023	Judul tugas akhir	Judul masih terlalu luas kurang mengerucut tentang apa yang dibahas		
30 Mei 2023	Judul tugas akhir	Perbaikan judul lama diubah ke judul baru		

		yang akan dibawa pada final sidang Tugas akhir tetapi masih berkaitan		
--	--	--	--	--