

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Sejalan dengan pertumbuhan perusahaan, tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan adalah salah satu aspek penting dalam suatu perusahaan, karena syarat yang harus dipenuhi oleh perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Semakin banyak perusahaan yang menyakini, bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan .

Pelayanan di bagi menjadi beberapa bagian salah satunya yaitu pelayanan purna jual. Pelayanan purnajual adalah pelayanan yang di lakukan oleh perusahaan setelah transaksi penjualan yang dilakukan antara penjual dan pembeli. Pelayanan purna jual sangat diperlukan bagi perusahaan karena dengan adanya pelayanan purna jual pelanggan akan merasa lebih diutamakan oleh perusahaan dan akan terciptanya loyalitas.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi lebih eratserta memberikan kenyamanan bagi pelanggan, memberikan suatu dasar yang

baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.

CV. Inti Sarana Motor adalah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif, merupakan Dealer Suzuki yang ada di Bandung. Salah satu kegiatan yang dijadikan pengamatan penulis dalam mengambil data guna menyelesaikan tugas akhir ini adalah kegiatan pelayanan khususnya pelayanan purna jual. Pelayanan purna jual yang dilakukan oleh CV. Inti Sarana Motor antara lain : perbengkelan (reparasi dan perawatan motor), garansi motor (jaminan pemeriksaan, perbaikan dan/atau penggantian bila barang atau komponennya tidak berfungsi), klaim (penggantian bila barang atau komponennya tidak berfungsi, dengan biaya ditanggung oleh perusahaan, selama barang digunakan/dioperasikan secara benar sesuai dengan prosedur penggunaan yang ditetapkan), menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan konsumen, dan juga mengatasi keluhan-keluhan yang di alami oleh pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir dengan judul :

“ TINJAUAN PELAKSANAAN PELAYANAN PURNA JUAL PADA CV. INTI SARANA MOTOR “.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam tugas akhir ini, penulis mencoba membahas pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan purna jual pada Suzuki pada CV. Inti Sarana Motor.
2. Masalah apa saja yang dihadapi oleh CV. Inti Sarana Motor dalam pelaksanaan pelayanan purna jual.
3. Langkah-langkah yang ditempuh oleh CV. Inti Sarana Motor dalam upaya menanggulangi masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan purna jual.

1.3 Maksud & Tujuan Kerja Praktik

Adapun maksud dari kerja praktik adalah untuk memperoleh data yang di jadikan bahan dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir oleh Penulis sebagai salah satu syarat dalam menempuh Ujian Sidang Diploma III Program Studi Manajemen – D III Fakultas Bisnis Dan Manajemen Universitas Widyatama.

Sejalan dengan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari secara teoritis mengenai pelaksanaan pelayanan purna jual pada CV. Inti Sarana Motor.
2. Untuk mengetahui dan mempelajari secara teoritis mengenai masalah apa saja yang dihadapi oleh CV. Inti Sarana Motor dalam pelaksanaan pelayanan purna jual.
3. Untuk mengetahui dan mempelajari secara teoritis mengenai langkah-langkah yang ditempuh oleh CV. Inti Sarana Motor dalam upaya menanggulangi masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan purna jual.

1.4 Manfaat Laporan Tugas Akhir

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas lagi tentang kegiatan pelayanan purna jual yang diterapkan pada perusahaan tersebut.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berguna terutama dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan purna jual yang dilakukan perusahaan.

3. Bagi Akademis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis agar dapat memberikan gambaran tentang permasalahan dan cara mengatasi permasalahan tersebut seperti yang dibahas dalam penelitian ini.

1.5 Metode Laporan Tugas Akhir

1.5.1 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif menurut Suharsimi Arikunto (2003 : 309) yaitu **“Penelitian yang di maksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian di lakukan”**.

Teknik Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data dengan beberapa cara, yaitu :

Studi Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat teoritis dengan mengkaji teori-teori dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

1. Studi Lapangan, yaitu teknik pengumpulan data yang terdiri dari :

Wawancara, yaitu pengumpulan data yang dengan melakukan tanya jawab pada karyawan-karyawan yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam Tugas Akhir. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan di tempat penelitian dengan melihat langsung di tempat penelitian, dimana penulis melakukan observasi partisipan, yaitu terlibat langsung dalam kegiatan operasional

1.6 Lokasi & waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di CV. Inti Sarana Motor, sebagai Dealer Sepeda Motor Suzuki, yang beralamatkan Jl. Cijerah No. 104. Bandung. Telepon 022-6015822. Penelitian dan penulisan tugas akhir ini di lakukan dari bulan Agustus sampai bulan September 2008.

