



# BAB I

## PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Dewasa ini kita melihat perkembangan yang begitu pesat baik dibidang teknologi maupun ekonomi, sehingga mendorong perkembangan dunia usaha untuk meningkatkan usahanya. Dengan adanya perkembangan tersebut memungkinkan lahirnya perusahaan-perusahaan baru yang bergerak pada bidang usaha yang sama. Hal ini menimbulkan persaingan diantara sesama perusahaan yang secara tidak langsung mengakibatkan turunnya nilai penjualan perusahaan.

Untuk mengantisipasi hal tersebut dituntut suatu ketelitian dan kemampuan perusahaan dalam membaca setiap peluang. Kelemahan dan hambatan-hambatan yang dihadapi, sehingga perusahaan dapat mengetahui cara-cara apa yang sebaiknya dilakukan untuk mengantisipasinya dengan memperhatikan faktor-faktor yang terdapat baik didalam maupun diluar perusahaan tersebut.

Dalam hal ini perusahaan berusaha untuk meningkatkan nilai penjualan dengan melakukan kiat-kiat usaha secara benar dan tepat. Disamping itu tentunya diperlukan strategi promosi akan terbina suatu komunikasi atau cara pendekatan yang sebaik mungkin terhadap konsumen. Promosi itu sendiri merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Betapapun berkualitasnya suatu produk, bila konsumen belum pernah mendengarnya maka produk tersebut tidak akan menarik minat si pembeli.

Memang harus diakui proses keputusan untuk jadi tidaknya seorang pembeli suatu produk bukanlah semata-mata hanya dipengaruhi oleh kekuatan promosi,

tetapi juga tergantung pada bagaimana penilaian konsumen dan penerimaan mereka terhadap produk yang bersangkutan.

Dalam penulisan ini Penulis hanya membahas mengenai pelaksanaan promosi penjualan khususnya *After Sales Service* yang diberikan oleh Bengkel ISUZU cabang Cibeureum. Serta biaya promosi yang menjadi masalah dalam melaksanakan kegiatan promosi penjualan. Hal ini yang melatar belakangi Penulis untuk mengadakan penelitian sebagai upaya guna mengetahui sajauh mana peranan promosi penjualan khususnya *After Sales Service* pada Bengkel ISUZU cabang Cibeureum Bandung.

Dilatarbelakangi keterangan diatas maka Penulis pada kesempatan ini akan mengambil judul untuk laporan ini adalah **“PERANAN AFTER SALES SERVICE PADA PELAYANAN DI BENGKEL ISUZU CABANG CIBEUREUM BANDUNG”**.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Tujuan Penulis mengadakan Kerja Praktek ini untuk mendeskripsikan dan memaparkan bagaimana pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan jumlah konsumen pada Bengkel ISUZU cabang Cibeureum.

Selain tujuan tadi diatas, masih ada beberapa tujuan yang ingin Penulis capai dalam penulisan laporan ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui tujuan diberikan service gratis dan klaim garansi yang dilakukan Bengkel ISUZU cabang Cibeureum untuk meningkatkan jumlah konsumen.

2. Untuk mengetahui ketentuan-ketentuan apa saja yang harus dilakukan agar mendapatkan permohonan layanan Service Gratis dan Klaim Garansi guna meningkatkan jumlah konsumen.
3. Faktor-faktor penunjang pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen.

### **1.3. Kegunaan Kerja Praktek**

Setelah melakukan Kuliah Kerja Praktek, Penulis merasakan manfaat yang besar dimana Penulis mendapatkan gambaran dan kegunaan dari pelaksanaan Kerja Praktek tersebut, antara lain:

**Bagi penulis:**

Diharapkan dapat melatih kemampuan, menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja serta menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan menyesuaikan dengan kondisi dilapangan yang sesungguhnya, sehingga akan dapat menciptakan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan dapat mendewasakan dalam perilaku dan pikiran.

**Bagi Perusahaan:**

Diharapkan dapat memberi sumbangan dan saran dalam pelaksanaan sistem pelayanan yang diberikan perusahaan.

**Bagi Institusi Pendidikan:**

Diharapkan dapat memperoleh masukan guna pengembangan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan laporan kerja praktek dan sebagai alat evaluasi terhadap kurikulum yang digunakan.

#### **1.4. Lokasi dan Waktu Kerja Praktek**

Kerja praktek bertempat di Bengkel ISUZU cabang Cibeureum yang berlokasi di Jln. Cibeureum No. 24 Bandung.

Waktu kerja praktek dilaksanakan pada tanggal 2 September sampai dengan 29 September 2002, dimulai pada pukul 08.00wib sampai dengan pukul 14.00 wib.

