BAB I

PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Praktek

Seiring perkembangan zaman dan perekonomian yang semakin maju serta semakin maraknya perdagangan di Indonesia dalam berbagai bidang mengakibatkan meningkatnya daya saing, sehingga setiap perusahaan berusaha untuk menarik konsumen agar melakukan pembelian terhadap barang atau jasa yang ditawarkannya. Di sisi lain, konsumen mempunyai kebebasan untuk memilih dan menentukan keputusan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Berdasarkan kenyataan ini, maka perusahaan harus mampu melakukan usaha untuk menarik perhatian konsumen terhadap barang dan jasa yang ditawarkan.

Keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari upaya-upaya yang dilakukan perusahaan. Kegiatan memuaskan konsumen pada saat ini menjadi semakin penting, oleh karena itu perusahaan harus mengetahui bagaimana cara melayani konsumen dengan baik agar produk atau jasa yang ditawarkan menjadi lebih menarik sehingga konsumen tertarik untuk membeli produk tersebut. Produk akan dapat memuaskan konsumen jika produk yang ditawarkan berkualitas baik. Salah satu unsur produk yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen adalah layanan purna jual yang merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen setelah terjadinya transaksi penjualan. Perusahaan harus melakukan pelayanan yang dapat memenuhi selera konsumen sehingga konsumen akan merasa puas.

Menurut H. Djaslim Saladin, SE., dalam bukunya Intisari Manajemen Pemasaran (1994;155) mendefinisikan layanan purna jual sebagai berikut:

"Layanan purna jual adalah pelayanan atau fasilitas setiap produk atau jasa yang dimanfaatkan oleh konsumen "

Dengan demikian layanan purna jual yang memberikan nilai tambah (*value added*) terhadap harapan konsumen akan meningkatkan kepuasan dan pada akhirnya akan menimbulkan keuntungan bagi perusahaan, seperti melakukan pembelian ulang (*re-buying*). Layanan purna jual yang diberikan perusahaan berupa garansi produk, perbaikan, instalasi, dan lain-lain, hal ini dilaksanakan dalam upaya mencapai kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapannya. Sedangkan harapan konsumen adalah persepsi konsumen dibentuk berdasarkan pengalaman masa lalu dan informasi yang diterima oleh konsumen. Kepuasan konsumen terbentuk apabila pelaksanaan pelayanan yang diberikan perusahaan telah sesuai atau mendekati harapan konsumen. Dengan demikian layanan purna jual dapat memberikan nilai tambah (*value added*) bagi konsumen.

PD. Nusa Indah Utama adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang komputer dan percetakan. Dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen PD. Nusa Indah Utama mengandalkan pada layanan purna jual seperti jasa perbaikan, garansi produk, dan instalasi pada bidang usaha komputer sedangkan pada bidang usaha percetakan mengandalkan ketepatan dalam pengiriman barang. Hal ini digunakan untuk mempertahankan konsumen lama dan menarik pelanggan baru.

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan layanan purna jual di PD. Nusa Indah Utama khususnya pada bidang usaha komputer atau divisi komputer, maka penulis melaksanakan kerja pratek, yang kemudian di lanjutkan dengan penyusunan laporan dengan judul "Pelaksanaan Layanan Purna Jual Pada PD. Nusa Indah Utama Bandung".

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Praktek

Tujuan dari kuliah kerja praktek ini adalah:

1. Untuk mengetahui sasaran dan manfaat layanan purna jual yang dilakukan oleh PD. Nusa Indah Utama Bandung.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan layanan purna jual yang dilakukan oleh PD. Nusa Indah Utama Bandung.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan layanan purna jual pada PD. Nusa Indah Utama Bandung

1.3 Kegunaan Kuliah Kerja Praktek

Kegunaan yang dapat diperoleh dari hasil kerja praktek adalah:

1. Bagi penulis.

   Menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai layanan purna jual pada kepuasan konsumen melalui penerapan ilmu dan teori-teori yang telah diperoleh dari perkuliahan dan membandingkannya dengan kenyataan.

2. Bagi perusahaan.

   Sebagai masukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan dimasa yang akan datang, dan diharapkan dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang berhubungan dengan pelaksanaan layanan purna jual di PD. Nusa Indah Utama Bandung.

1.4 Lokasi dan Waktu Kuliah Kerja Praktek

Kerja praktek ini dilakukan di PD. Nusa Indah Utama Bandung yang berlokasi di jalan Ciumbuleuit No. 31 Bandung. Adapun waktu pelaksanaannya selama satu bulan, yaitu mulai tanggal 19 Juli 2004 sampai dengan 19 Agustus 2004.