# BAB III

# PELAKSANAN KULIAH KERJA PRATEK

## 3.1 Bidang Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek

Penulis ditempatkan pada salah satu divisi yaitu bidang marketing, dengan orientasi kerja peningkatan pelayanan konsumen, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga konsumen tidak merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan. Seorang *customer service* haruslah memiliki kecakapan dan keahlian dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan memiliki pengetahuan mengenai produk yang ada di PD. Nusa Indah Utama.




## 3.2 Teknis Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek

Selama kegiatan kerja praktek berlangsung, penulis melakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Melayani konsumen atau pembeli yang membutuhkan layanan purna jual seperti servis (perbaikan), pengiriman barang (baik dalam kota maupun luar kota), serta pemberian bonus untuk pembelian dalam jumlah tertentu.
2. Merekapitulasi nota pembelian dan penjualan kedalam buku induk untuk selanjutnya dijadikan acuan bagi pembuatan neraca perusahan.
3. Menerima dan mencatat keluhan konsumen yang masuk, baik yang datang ke PD. Nusa Indah Utama maupun yang menyampaikan keluhan melalui telepon
4. Membantu memberikan layanan purna jual (pemberian garansi, pemberian bonus pembelian)

Selain itu, pekerjaan yang lainnya adalah membantu menginstal program-program yang diinginkan oleh konsumen. Selain pekerjaan diatas, tidak menutup kemungkinan melakukan pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan dengan pelayanan konsumen.

### 3.3 Hasil Kuliah Kerja Pratek

Maraknya persaingan diantara bidang usaha komputer, membuat perusahaan tidak hanya menawarkan manfaat intinya saja, tetapi juga manfaat atau pelayanan tambahan yang menyertai produk tersebut. Perusahaan yang berorientasi pelanggan biasanya akan selalu memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Salah satu caranya adalah dengan memberikan pelayanan baik sebelum penjualan (*Before Sales Service*), pada saat penjulan (*On Sales Service*), maupun setelah penjulan (*After Sales Service*) kepada konsumen agar konsumen tersebut merasa puas. Seperti halnya PD. Nusa Indah Utama berusaha menawarkan produknya berupa komputer dan aksesorisnya dengan menambahkan pelayanan setelah penjulan.

Layanan purna jual adalah segala bentuk jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pihak penjual kepada pihak pembeli setelah terjadinya transaksi penjualan. Layanan purna jual yang dilakukan PD. Nusa Indah Utama bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen setelah konsumen tersebut melakukan pembelian. Baik tidaknya layanan purna jual tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Konsumen yang merasa puas atas suatu produk atau perusahaan, biasanya akan setia kepada produk atau perusahaan

tersebut, juga seringkali konsumen tersebut memberikan informasi yang baik tentang produk atau perusahaan kepada orang lain, hal tersebut tentunya menjadi keuntungan untuk perusahaan.

### 3.3.1 Sasaran dan Manfaat Layanan Purna Jual yang dilakukan oleh PD. Nusa Indah Utama Bandung

Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka PD. Nusa Indah Utama menetapkan sasaran dan manfaat layanan purna jual yang terdiri dari:

1. Sasaran
    a. Memuaskan konsumen
    b. Meningkatkan loyalitas konsumen
    c. Meningkatkan penjualan produk
    d. Meningkatkan pendapatan/ laba
    e. Memberikan informasi produk dan jasa
    f. Menanggapi keluhan konsumen
    g. Menangapi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai prosedur
2. Manfaat
    A. Bagi konsumen:
        a. Kebutuhan konsumen terpenuhi
        b. Konsumen merasa dihargai dan mendapat pelayanan yang baik
        c. Konsumen merasa lebih percaya sebagai mitra bisnis
        d. Konsumen merasa menemukan perusahaan yang professional

B. Bagi karyawan:

a. Lebih percaya diri

b. Ada kepuasan pribadi

c. Menambah ketenangan kerja

d. Memupuk ketenangan kerja

C. Bagi perusahaan:

a. Meningkatkan kesan profesionalisme (*Coorporate Image*)

b. Kelangsungan usaha lebih terjamin

c. Mendorong masyarakat tetap berhubungan sehingga diharapkan dapat meningkatkan perolehan (*profit).*

### 3.3.2 Pelaksanaan Layanan Purna Jual yang dilakukan oleh PD. Nusa Indah Utama Bandung

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang komputer yang memiliki banyak pesaing, maka PD. Nusa Indah Utama berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Untuk dapat menarik konsumen adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan yaitu pelayanan purna jual / after sales service.

Layanan purna jual yang dilakukan oleh PD. Nusa Indah Utama adalah:

1. Garansi.

Garansi merupakan layanan purna jual pertama yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan setelah proses transaksi jual beli dilakukan. Garansi terbagi menjadi dua, yaitu:

a) Garansi Dealer atau Agen Resmi

Garansi ini berlaku untuk produk-produk tertentu yang memang mendapat garansi langsung dari agen resmi atau pabrik. Pihak PD. Nusa Indah Utama dalam pemberian garansi ini berlaku sebagai mediator antara konsumen PD. Nusa Indah Utama dengan agen resmi. Bila terjadi keluhan dari konsumen, maka PD. Nusa Indah Utama akan membantu meminta garansi pada agen resmi yang menjual kepada PD. Nusa Indah Utama. Kriteria kondisi barang yang dikeluhkan ditentukan oleh agen resminya. Biasanya garansi ini berupa ganti produk tanpa dipungut biaya. Lamanya waktu garansi langsung ditentukan oleh dealer atau agen resmi. Contoh garansi ini adalah pada produk DDR RAM (VISIPRO) dengan garansi *life time*. Seandainya ada produk DDR RAM (VISIPRO) yang dikeluhkan, maka PD Nusa Indah Utama akan melapor pada agen resmi dan meminta produk penggantinya untuk ditukarkan, dan selanjutnya diserahkan kepada konsumen.

b) Garansi Toko

Garansi Toko diberlakukan oleh PD Nusa Indah Utama kepada setiap produk yang tidak mendapat garansi dari pabrik maupun agen resmi. Garansi bisa berupa perbaikan (servis) atau penggantian barang sesuai kesepakatan PD Nusa Indah Utama dengan konsumen. Pemberian lama waktu garansi disesuaikan dengan kondisi barang, misalnya tiga bulan, satu bulan, atau bahkan hanya satu minggu. Contoh garansi ini adalah garansi untuk barang-barang bekas.

2. Pengiriman Barang.

Pengiriman barang diusahakan selalu tepat waktu dan sesuai dengan barang yang telah dipesan oleh konsumen, bila terjadi keterlambatan atau mendapat halangan yang tidak terduga maka pihak PD. Nusa Indah Utama akan memberitahukan dengan sesegera mungkin sehingga pihak konsumen akan mengetahui bila akan ada keterlambatan pengiriman barang, bila terjadi kesalahan pengiriman barang maka akan dengan segera diselesaikan. Pengiriman barang dapat dilakukan langsung oleh PD. Nusa Indah Utama atau menggunakan perusahaan jasa pengiriman seperti TIKI JNE, Pandu Siwi, MSA Cargo, sesuai letak daerah dan perusahaan jasa pengiriman apa yang dapat melayani.

Bila barang atau produk yang dikirim dalam jumlah besar atau rawan kerusakan dalam pengiriman, maka PD Nusa Indah Utama akan mengasuransikan barang yang dikirim.

3. Layanan Teknis dan Karyawan.

Layanan teknis adalah layanan yang diberikan oleh PD. Nusa Indah Utama dengan titik berat pelayanan oleh para teknisi terlatih tentang hal-hal teknis penggunaan komputer. Layanan ini diberikan bagi instansi yang membutuhkan pelatihan singkat mengenai penggunaan dan penanganan sementara (jika ada kerusakan) bagi karyawan instansi tersebut dalam pengoperasian produk yang dibeli dari PD. Nusa Indah Utama.

Sedangkan layanan karyawan adalah layanan yang diberikan oleh PD. Nusa Indah Utama dengan titik berat pelayanan dengan pendekatan perorangan,

misalnya konsultasi pelanggan tentang spesifikasi komputer yang dibutuhkan. Karyawan beserta teknisi berusaha untuk menangani keluhan dari konsumen dengan cepat dan tepat, dan berusaha melakukan apa yang menjadi keinginan konsumen, dari mulai memperbaiki kerusakan sampai menangani penambahan program yang diinginkan oleh konsumen sehingga konsumen merasa diperhatikan, karyawan akan selalu senantiasa ramah dalam menghadapi konsumen.

Keinginan konsumen memang menjadi perhatian utama karyawan dan teknisi, tetapi bukan berarti perusahaan dalam hal ini karyawan dan teknisi tidak memberikan perbandingan keputusan antara keinginan konsumen dengan alternatif solusi yang perusahaan tawarkan, sehingga kepuasan konsumen akan tercapai.

4. Pelayanan Perbaikan dan Pemeliharaan.

Pemeliharaan hanya dilakukan untuk kantor maupun instansi yang memasang jaringan komputer, pemeliharaan dan perbaikan perangkat lunak (*software*) yang dilakukan adalah mulai dari pembersihan virus yang terdapat pada program, penempatan program yang sesuai bila terjadi kekacauan penempatan program, pemeriksaan terhadap program bila perlu dilakukan pemograman ulang jika ternyata program mengalami kerusakan, sedangkan dalam menangani keluhan konsumen untuk perangkat keras (*hardware*) yang dilakukan adalah membersihkannya dari debu dan kotoran sehingga *hardware* yang digunakan dapat berjalan dengan maksimal. Kemudian dilakukan

penelusuran secara bertahap untuk mengetahui skala kerusakan yang dialami hardware tersebut

5. Bonus Pembelian.

Layanan ini diberikan bila konsumen melakukan pembelian satu unit komputer maka akan diberikan bonus sebuah speaker dan sebuah stabilizer dan bila melakukan pembelian dalam jumlah yang telah ditentukan oleh PD. Nusa Indah Utama. Biasanya selain diberikan bonus berupa produk juga diberikan potongan harga.

Layanan purna jual ini telah mendapat tanggapan positif dari konsumen, sehingga beberapa konsumen telah menjadi pelanggan tetap.

Tabel dibawah ini menunjukan konsumen yang telah menjadi pelanggan tetap, dengan jenis layanan purna jual yang telah diberikan oleh PD. Nusa Indah Utama kepada konsumen tersebut.

**Tabel 3.1**
**Data Konsumen dan Jenis Layanan Purna Jual**
**yang diberikan oleh PD. Nusa Indah Utama.**
**periode bulan Juni 2004**

| No. | Nama Konsumen | Alamat Konsumen | Jenis Layanan Purna Jual |
|---|---|---|---|
| 1 | Bank Syariah Mandiri | Jl. Ir. H. Juanda, Dago | Garansi, Layanan Perbaikan, Bonus Pembelian |
| 2 | Celebit Circuit Technologi Ind. | Rancaekek | Garansi, Pengiriman Barang, Bonus Pembelian |
| 3 | Dinar Sarana | Cimahi | Garansi, Pengiriman Barang, Layanan Perbaikan, LayananTeknisi dan Karyawan Bonus Pembelian |
| 4 | Hotel Santika | Jl. Sumatra | Garansi, Pengiriman Barang, Pelayanan Perbaikan, LayananTeknisi dan Karyawan Bonus Pembelian |
| 5 | RS. Salamun | Ciumbuleuit | Garansi, Pelayanan Perbaikan, LayananTeknisi dan Karyawan Bonus Pembelian |
| 6 | RS. Ujung Berung | Ujung Berung | Garansi, Pengiriman Barang, Layanan Perbaikan, LayananTeknisi dan Karyawan Bonus Pembelian |
| 7 | Santosa Electric | Cibaligo | Garansi, Pengiriman Barang, Layanan Perbaikan, Bonus Pembelian |

Sumber: PD. Nusa Indah Utama Bandung

Data konsumen diatas merupakan data 7 (Tujuh) konsumen terbesar yang telah menjadi pelanggan tetap. Berdasarkan data tersebut maka dapat dibuat grafik jenis layanan purna jual apa yang sering diberikan oleh PD. Nusa Indah Utama kepada konsumen.

mempelajari keluhan yang ada. Keluhan ini menjadi masukan bagi PD Nusa Indah Utama untuk memperbaiki layanan purna jualnya.

Keluhan pelanggan yang diterima oleh PD. Nusa Indah Utama adalah sebagai berikut:

a. Keterlambatan pengiriman barang
b. Salah kirim barang
c. Barang cacat dan minta diganti
d. Spesifikasi tidak sesuai.
e. Keluhan sikap dan cara pelayanan dari karyawan.

Tindakan yang dilakukan PD. Nusa Indah Utama untuk menghadapi keluhan pelanggan, antara lain:

a. Mendengarkan dan mengajukan pertanyaan
b. Turut berempati
c. Tunjukkan kepada pelangan bahwa kita menaruh perhatian dan ingin membantu, jangan menunjukkan ekspresi kemarahan atau tidak sabar kepada pelanggan
d. Bertindak cepat.

Dalam menyelesaikan masalah yang ada, PD Nusa Indah Utama melakukan beberapa langkah, yaitu:

1. Menjernihkan permasalahan

   Dalam menjernihkan permasalahan, ada beberapa langkah yang ditempuh, yaitu:

   a. Selidiki apa yang dikehendaki pelanggan

b. Jangan tergesa-gesa menarik kesimpulan

c. Uraikan kembali fakta-faktanya kepada pelanggan

2. Mengambil tindakan

Dalam mengambil tindakan, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu:

a. Membiasakan diri dengan kebijaksanaan dan aturan main dalam perusahaan

b. Sadari keterbatasan dari kedudukan Anda

c. Sarankan beberapa solusi alternatif

d. Sepakat untuk suatu pemecahan

e. Bertanggungjawab atas pemecahan masalah

f. Antarkan pelanggan untuk menemui orang yang berwenang

g. Ucapkan terimakasih kepada pelanggan karena telah membawa masalah tersebut

Dari survey yang pernah dilakukan PD. Nusa Indah Utama terhadap 50 (lima puluh) konsumen secara acak, didapat data tanggapan konsumen terhadap layanan purnal jual PD. Nusa Indah Utama. Data tanggapan konsumen tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3.2**
**Tanggapan Konsumen terhadap Layanan Purna Jual**
**Oleh PD. Nusa Indah Utama Bandung.**

| Pernyataan | Jumlah | Prosentase (%) |
|---|---|---|
| Sangat Memuaskan | 6 | 12 |
| Memuaskan | 31 | 62 |
| Cukup Memuaskan | 9 | 18 |
| Kurang Memuaskan | 4 | 8 |
| Tidak Memuaskan | 0 | 0 |
| Jumlah | 50 | 100 |

Dari tabel 3.2 dapat dilihat bahwa 12 % konsumen menyatakan sangat memuaskan, 62 % konsumen menyatakan memuaskan, 18 % konsumen menyatakan cukup memuaskan, dan 8 % konsumen menyatakan kurang memuaskan. Ini dapat diartikan bahwa layanan purna jual yang diberikan PD. Nusa Indah Utama telah memenuhi harapan dari konsumen. Hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen (62%) menyatakan puas.