

**ANALISIS LAYANAN PURNA JUAL PADA PT. RAHAYU  
SANTOSA BOGOR**

***THE ANALYSIS OF AFTER SALES SERVICE AT PT.  
RAHAYU SANTOSA BOGOR***

**AYU LEONITA  
8223097583**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas  
Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2012**

## ABSTRAK

**AYU LEONITA. 2009. 8223097583. Analisis Layanan Purna Jual Pada PT. Rahayu Santosa Bogor.** Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui jenis-jenis layanan purna jual dan menganalisis implementasi layanan purna jual pada PT. Rahayu Santosa. Dalam penerapan dan pengawasan terhadap layanan purna jual ini belum memadai dan belum efektif ditandai dengan adanya keluhan yang berkaitan dengan kualitas layanan purna jual yang ditunjukkan dengan lambatnya penanganan kerusakan dan keluhan lainnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, studi lapangan dan survei dalam bentuk wawancara. Serta teknik analisis data yaitu Kualitatif Deskriptif.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa berdasarkan teori layanan purna jual ada empat indikator yang harus dilakukan oleh perusahaan yaitu penanganan keluhan, pengembalian barang, pelayanan dan perbaikan serta pengiriman barang. Tetapi dalam pelaksanaannya PT. Rahayu Santosa hanya melakukan tiga unsur layanan purna jual selain pengiriman barang, karena konsumen bisa mengambilnya langsung tanpa adanya proses pengiriman barang. PT. Rahayu Santosa menerapkan sistem "Locko RS" yaitu serah terima dilokasi internal perusahaan PT. Rahayu Santosa.

Kesimpulan dari Karya Ilmiah ini adalah PT. Rahayu Santosa memberikan layanan purna jual terhadap konsumennya. Dalam pelaksanaannya hanya tiga layanan purna jual yang diberikan PT. Rahayu Santosa yaitu : Penanganan Keluhan, Pengembalian Barang, Pelayanan dan Perbaikan. Dalam penerapan dan pengawasan terhadap layanan purna jual yang dilakukan belum optimal, ini ditandai dengan adanya keluhan konsumen mengenai lambatnya penanganan kerusakan dan keluhan lainnya. Dikarenakan terbatasnya jumlah tim teknisi serta perusahaan ini hanya memiliki satu *service center* saat ini.

Kata kunci : layanan purna jual.

## ABSTRACT

**AYU LEONITA. 2009. 8223097583. The Analysis of After Sales Service at PT. Rahayu Santosa Bogor.** Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

*This scientific work purposes to know many kind of after sales services and the implementation analysis after sales service at PT. Rahayu Santosa. In applying and monitoring after sales service are not sufficient yet and not effective, it is indicated by the complain about the quality of after sales service. Showed in the indolence in handling the damage or other complains. The method I use in this scientific work is descriptive analysis by collecting data from the library, field studying and survey in interviewing format. And analysis technique data is qualitative descriptive.*

*From the research result, we know that based on the theory of after sales service there are 4 indicators should to do for a company, they are Complain Handling, Merchandise Return, Servicing and Repairing and also Delivery. But, in the fact PT. Rahayu Santosa does other 3 points in after sales service beside delivery, because the customer can take the good directly without delivery process. This company applies "Locko RS" system, it is over taking in the internal location at PT. Rahayu Santosa.*

*The conclusion for this scientific work is PT. Rahayu Santosa gives after sales service for their customer. In the real, there are only three after sales services given from PT. Rahayu santosa, they are Complain handling, Merchandise Return, Servicing and Repairing. In applying and monitoring after sales service doing at PT. Rahayu Santosa is not optimal yet. It shows by customer complain about the indolence of damage handling and other complain. It caused of the limited technician teams and this company has only 1 service center for now.*

*Keywords : After Sales Service*

### LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si.  
NIP. 19720617 199903 1 001



09 Juli 2012

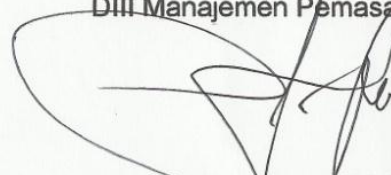
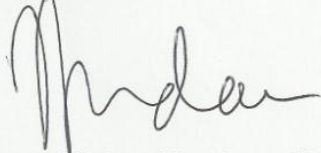
Jakarta, Juli 2012

Ketua Jurusan

Ketua Program Studi

Manajemen

DIII Manajemen Pemasaran



Agung Wahyu Handaru, ST.,MM  
NIP. 19781127 200604 1 001

Agung Kresnamurti, R.P., ST., MM  
NIP. 19740416 200604 1 001

## LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si  
NIP. 19531002 198503 2 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		

Dra. Sholikhah, MM.  
NIP. 19620623 199903 2 001

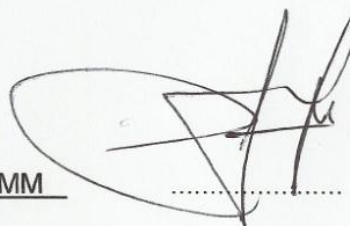
Penguji Ahli



.....  
27 Juli 2012

Agung Kresnamurti, R.P., ST, MM  
NIP. 19740416 200604 1 001

Dosen Pembimbing



.....  
26 Juli 2012

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si.  
NIP. 19720617 199903 1 001



.....  
25 Juli 2012

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah ini yang berjudul “Analisis Layanan Purna Jual Pada PT. Rahayu Santosa Bogor”.

Karya ilmiah ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya di bidang Manajemen Pemasaran pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan masukan-masukan serta bimbingan selama penyusunan Karya Ilmiah.
2. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Agung Kresnamurti, R.P, ST., MM. selaku Kaprodi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Bapak M. Rusdi Gunawan selaku *Marketing Support* yang telah meluangkan waktunya, Bapak Ade Tanjung S. selaku *Management Representative*, Bapak Wandu Suwandi selaku *Human Research Development* serta seluruh pegawai PT. Rahayu Santosa pada umumnya.
6. Keluarga tercinta dirumah sebagai sumber inspirasi, terutama untuk kedua orang tua, kakak-kakak, dan keponakan yang kusayangi.
7. Sahabat-sahabatku tercinta terutama Dwita Andrianna, Hesti Damayanti, Indah Puspita, Puspita Lianti Putri dan teman-teman seperjuangan di Prodi Manajemen Pemasaran 2009, serta teman-teman seangkatan yang telah banyak memberikan inspirasi.

Penulis menyadari bahwa dalam karya ilmiah ini tidak luput dari kekurangan baik dari segi penulisan maupun isinya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi siapapun terutama pembaca pada umumnya.

Jakarta, Juli 2012

Penulis