

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Melihat kenyataan dunia bisnis yang terus berkembang, membuat para pelaku usaha mengalami perubahan sesuai dengan kondisi dan tantangan persaingan yang semakin berat. Tantangan PT. Rahayu Santosa sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang karoseri yang menitikberatkan pada penyediaan peralatan operasional yang terbaik bagi para pelanggan dan mendedikasikan sumber daya dan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, juga menuntut adanya perubahan daya saing perusahaan sebagai perusahaan yang baik dan melayani masyarakat. Perubahan yang dimaksud disini adalah perubahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Dengan semakin mudahnya mendapatkan informasi yang didapatkan oleh konsumen, menyebabkan konsumen lebih kritis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dunia transportasi yang semakin hari terus berkembang, dijadikan perusahaan sebagai sebuah tantangan untuk selalu menghasilkan sebuah produk yang terbaik dan mempunyai kualitas yang tidak kalah bersaing. Alat transportasi merupakan kegiatan yang penting dalam kehidupan masyarakat yaitu untuk menunjang pemenuhan kebutuhan mobilitas. Karena itu banyak perusahaan atau perorangan yang

berminat dalam bisnis angkut barang, maka semakin banyak pula perusahaan yang tertarik untuk bergerak dalam bidang Karoseri. “Karoseri berasal dari Bahasa Belanda *Carrosserie* adalah rumah-rumah kendaraan yang dibangun di atas rangka/chasis mobil atau chasis khusus bus ataupun truk”.<sup>1</sup> Hal ini pun dilakukan oleh sebuah perusahaan karoseri PT. Rahayu Santosa.

Dengan semakin ketatnya persaingan di dunia usaha, perusahaan dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Disamping itu juga, saat ini masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Dengan kegiatan tersebut, diharapkan konsumen merasakan adanya suatu kepuasan yang tinggi setelah melakukan pembelian atau setelah terpenuhi kebutuhannya. Kepuasan yang dialami konsumen dalam memenuhi kebutuhannya ini tentu akan menimbulkan citra perusahaan baik pada diri konsumen, sehingga bukan tidak mungkin akan mendorongnya melakukan pembelian ulang terhadap produk dari perusahaan tersebut. Sebaliknya, jika konsumen merasa tidak puas, maka kemungkinan besar mereka tidak akan melakukan pembelian ulang dan bukan tidak mungkin menyebarkan citra yang buruk mengenai perusahaan tersebut.

Sebagai perbandingan bentuk persaingan PT. Rahayu Santosa dengan kompetitor lain adalah dari jumlah permintaan jasa karoseri

---

<sup>1</sup> <http://id.wikipedia.org/wiki/Karoseri> diakses pada tanggal 12 April 2012 pukul 10.34 WIB

tertentu. “Tahun 2011 kenaikan permintaan jasa karoseri antara 10 persen sampai dengan 15 persen naik dibandingkan tahun 2010. Sampai dengan akhir tahun 2011, kapasitas pabrik karoseri secara nasional mencapai 275.000 unit. Angka tersebut naik dari tahun 2010 sebesar 250.000 unit”.<sup>2</sup>

Dengan alasan tersebut membuat PT. Rahayu Santosa terus berbenah diri untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani pelanggan, salah satu cara yang dilakukan adalah meningkatkan pelayanan purna jual. “Layanan purna jual adalah jasa yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumennya setelah transaksi penjualan dilakukan sebagai jaminan mutu untuk produk atau jasa yang ditawarkannya”.<sup>3</sup>

Pengaruh layanan purna jual disini sangat penting untuk mempertahankan pelanggan dan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhan terhadap jasa tertentu. Layanan purna jual bagi suatu produk atau jasa sudah merupakan suatu keharusan jika ingin produk atau jasa tersebut tetap ada di pasaran dan perusahaan akan tetap bertahan serta mendapatkan konsumen yang *loyal*. Konsumen akan lebih percaya dan puas apabila produk atau jasa yang dibelinya mempunyai layanan purna jual. Masalah tingkat

---

<sup>2</sup> <http://koran-jakarta.com/index.php/detail/view01/74757> diakses pada tanggal 24 Maret 2012 pukul 22.45

<sup>3</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Layanan\\_purna\\_jual](http://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_purna_jual) diakses pada tanggal 24 Maret 2012 pukul 22.00 WIB

kepercayaan dan kepuasan konsumen merupakan hal yang penting dalam bisnis perdagangan.

Namun demikian belum sepenuhnya semua produk atau jasa mendapatkan layanan purna jual yang memadai. Pada kenyataannya kegiatan purna jual yang dilakukan perusahaan, kadang-kadang tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen, sehingga timbul berbagai keluhan. Timbulnya keluhan pada konsumen menunjukkan bahwa pelayanan purna jual yang dilaksanakan perusahaan belum optimal. Begitu pula dengan pelayanan purna jual yang dilakukan oleh PT. Rahayu Santosa dalam penerapan dan pengawasan terhadap layanan purna jual ini pun belum memadai dan belum efektif sehingga hak konsumen terabaikan dalam layanan purna jual. Selain itu, keluhan berkaitan dengan kualitas layanan purna jual sering kali muncul yang ditunjukkan dengan lambatnya penanganan kerusakan dan keluhan lainnya. Salah satu yang menjadi penghambat adalah sedikitnya tim teknisi yang menangani keluhan pelanggan dan tidak adanya *service center* di setiap daerah padahal konsumen PT. Rahayu Santosa mencakup hampir seluruh Indonesia.

Sehingga dengan demikian sebuah perusahaan harus selalu berupaya meningkatkan pelayanan untuk menarik dan mempertahankan konsumen yang telah ada serta untuk mencapai kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul **“Analisis Layanan Purna Jual Pada PT. Rahayu Santosa Bogor”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan, maka perumusan masalah penulisan karya ilmiah ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa saja bentuk layanan purna jual yang diberikan PT. Rahayu Santosa kepada konsumennya ?
2. Bagaimanakah implementasi tiap-tiap jenis layanan purna jual yang dilakukan PT. Rahayu Santosa ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulis**

### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan karya ilmiah ini adalah :

- a. Untuk mengetahui jenis-jenis layanan purna jual pada PT. Rahayu Santosa.
- b. Untuk menganalisis implementasi layanan purna jual pada PT. Rahayu Santosa.

### 2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan Karya Ilmiah ini antara lain:

a. Bagi Penulis

Penulis dapat memperoleh pemahaman mengenai bagaimana PT. Rahayu Santosa memberikan layanan purna jual kepada konsumennya. Selain itu wawasan penulis bertambah tentang kegiatan yang dilakukan melalui layanan purna jual.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk menambah informasi yang bermanfaat dan menjadi pertimbangan pihak perusahaan dalam memahami, membantu, dan menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi didalam perusahaan. Dengan demikian penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam menyempurnakan pelayanannya sehingga dapat memberikan layanan purna jual terbaik kepada konsumen.

c. Bagi Universitas

Sebagai pelengkap arsip Karya Ilmiah Universitas yang dibuat oleh mahasiswa dalam bidang ilmu pemasaran terutama tentang pelayanan purna jual dan sebagai tambahan referensi di perpustakaan serta untuk dapat mengetahui kemampuan mahasiswa di dalam menerapkan pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan.