

**AFTER SALES SERVICE : BAGAIMANA PENERAPAN
LAYANAN PURNA JUAL YANG DIBERIKAN KEPADA
KONSUMEN? STUDY KASUS PADA ASTRA
INTERNASIONAL ISUZU SURAKARTA**



Tugas Akhir

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Mencapai Gelar Ahli Madya
Manajemen Pemasaran pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran
Sekolah Vokasi
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun Oleh:

RIZKYA NENDRA SAPUTRI

F3217049

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2020**

**AFTER SALES SERVICE : BAGAIMANA PENERAPAN LAYANAN
PURNA JUAL YANG DIBERIKAN KEPADA KONSUMEN? STUDY
KASUS PADA ASTRA INTERNASIONAL ISUZU SURAKARTA**

ABSTRAK

RIZKYA NENDRA SAPUTRI

F3217049

After-sales service merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh penjual kepada pembeli setelah transaksi dilaksanakan. Dalam pembelian barang yang memiliki fungsi jangka panjang, *after-sales service* merupakan salah satu fasilitas yang sangat menunjang fungsi dan kinerja produk. Selain itu, *after-sales service* merupakan cara perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen atas produk dan pelayanannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara detail mengenai bagaimana penerapan program *after-sales service* yang diberikan kepada konsumen oleh Astra Internasional Isuzu Surakarta . Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan berfokus pada pengamatan sebuah proses. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan cara pengamatan (*observasi*) langsung dan wawancara (*interview*) yang dilakukan oleh peneliti dengan Supervisor Sales, Field Advisor, serta Service Administrator di Astra Internasional Isuzu Surakarta.

Hasil penelitian dan analisis data pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan program *after sales service*, Astra Internasional Isuzu Surakarta memiliki beberapa program yang dapat dijadikan pilihan oleh konsumen dalam merawat dan menangani kerusakan pada unit kendaraan yang dimiliki. Dengan standar operasional dan teknis yang baik, program tersebut dapat dengan mudah di pahami dan dimanfaatkan oleh konsumen. Konsistensi dan profesionalisme yang diberikan oleh Astra Internasional Isuzu Surakarta dalam penerapan *after sales service* kepada konsumen juga membantu dalam meningkatkan hubungan baik antara konsumen dengan Astra Internasional Isuzu Surakarta.

Kata Kunci : *after-sales service*, layanan dan fasilitas, Isuzu Astra

**AFTER-SALES SERVICE : HOW IS THE IMPLEMENTATION OF THE
AFTER-SALES SERVICE PROVIDED TO THE CONSUMER? STUDY
CASE ON ISUZU INTERNATIONAL ASTRA SURAKARTA**

ABSTRACT

RIZKYA NENDRA SAPUTRI

F3217049

After-sales service is one of the services provided by the seller to the buyer after the transaction is carried out. In purchasing goods that have a long-term function, after-sales service is one of the facilities that greatly supports product function and performance. In addition, after-sales service is a way for companies to increase customer satisfaction with their products and services. The purpose of this study was to find out in detail how the implementation of the after sales service program provided to consumers by Astra International Isuzu Surakarta.

This study uses a descriptive research method with an approach that focuses on observing a process. Collecting data in this study using direct observation and interviews conducted by researchers with Sales Supervisors, Field Advisors, and Service Administrators at Astra International Isuzu Surakarta.

The results of the research and data analysis in this study can be concluded that in implementing the after sales service program, Astra International Isuzu Surakarta has several programs that can be chosen by consumers in treating and dealing with damage to their vehicle units. With easy operational and technical standards, the program can be easily understood and utilized by consumers. The consistency and professionalism provided by Astra International Isuzu Surakarta in the application of after sales service to consumers also helps in improving good relations between consumers and Astra International Isuzu Surakarta itself.

Keywords: after-sales service, services and facilities, Isuzu Astra

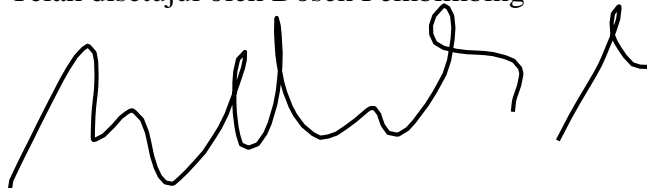
HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul:

***AFTER SALES SERVICE* : BAGAIMANA PENERAPAN LAYANAN
PURNA JUAL YANG DIBERIKAN KEPADA KONSUMEN? STUDI
KASUS PADA ASTRA INTERNASIONAL ISUZU SURAKARTA**

Surakarta, 16 Oktober 2020

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Dr. Hidajat Hendarsjah S.Si. MM

NIP.197001302013020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul:

**“AFTERSALESSERVICE: BAGAIMANAPENERAPANLAYANANPURNAJUALYANG
DIBERIKANKEPADA KONSUMEN? STUDY KASUSPADA ASTRAINTERNASIONAL
ISUZU SURAKARTA”**

*Telah disahkan oleh tim penguji tugas akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Sebelas Maret Surakarta*

Surakarta, 16 Oktober 020

Tim Penguji Tugas Akhir

Pembimbing

Maeda Dicky Candra, S.M., M.Sc
NIP. 1987061920200801

Dr. Hidajat Hendarsjah, S.Si, M.M
NIP. 1970013020130201

Direktur

Sekolah Vokasi



Drs. Santoso Tri Hananto, M.Si., Ak.
NIP. 196909241994021001

Mengetahui,

Kepala Program Studi

D3 Manajemen Pemasaran

Desy Mayasari, SE, M.Sc.,
NIP. 1987121120130201

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta:

Nama : Rizkya Nendra Saputri

NIM : F3217049

Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

Judul Tugas Akhir : After-sales service : bagaimana penerapan layanan purna jual yang diberikan kepada konsumen? Studi Kasus pada Astra Internasional Isuzu Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang dikerjakan merupakan benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/mengambil dari karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia untuk menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencopotan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta,
Mahasiswa

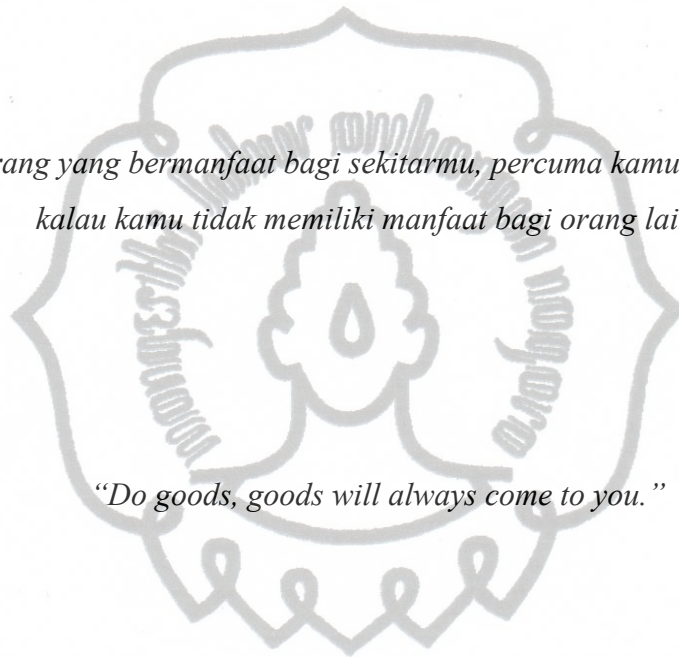
Rizkya Nendra Saputri
NIM. F3217049

HALAMAN MOTTO

“Investasi diri yang paling berharga selain kesehatan adalah seberapa luas wawasan dan seberapa banyak ilmu yang kamu kuasai.”

“Jadilah orang yang bermanfaat bagi sekitarmu, percuma kamu punya segalanya kalau kamu tidak memiliki manfaat bagi orang lain.”

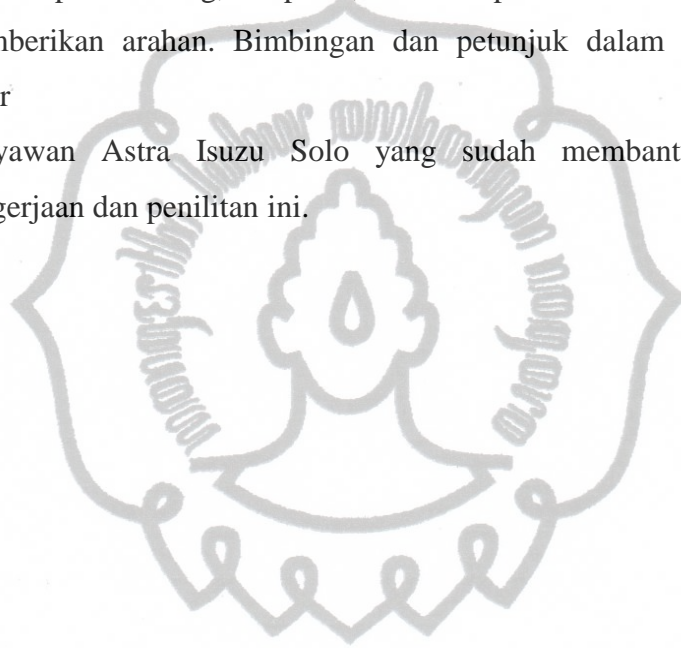
“Do goods, goods will always come to you.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Ibu dan Ayah yang selalu mendoakan dan memberi semangat tanpa Lelah
2. Sahabat dan teman teman terdekat yang selalu ada
3. Helmi Rafi, yang sudah memberikan fasilitas berupa laptop
4. Dosen pembimbing, kaprodi, dan bapak ibu dosen yang sudah memberikan arahan. Bimbingan dan petunjuk dalam pengerjaan tugas akhir
5. Karyawan Astra Isuzu Solo yang sudah membantu dalam proses pengerjaan dan penilitan ini.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah rahmat dan limpahan rezeki nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar. Tugas akhir dengan judul ***After Sales Service : Bagaimana Penerapan Layanan Purna Jual Yang Diberikan Kepada Konsumen? Studi Kasus Pada Astra Internasional Isuzu Surakarta***. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk menyelesaikan dan memenuhi syarat guna mendapatkan gelar ahli madya pada program studi D3 Manajemen Pemasaran di Universitas Sebelas Maret.

Selama penyusunan dan penulisan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali arahan, bimbingan dan pembelajaran serta semangat dan masukan dari berbagai pihak yang telah ikut andil di dalam nya. Maka dari itu saya ucapkan beribu terimakasih kepada :

1. Orang tua yang selalu memberikan fasilitas, dukungan dan doa yang menyertai dari awal magang hingga penulisan tugas akhir ini selesai.
2. Dr. Hidajat Hendarsjah S.Si, MM. selaku dosen pembimbing yang sudah membantu memperbaiki, memberikan saran, memberikan pedoman pada proses penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak/Ibu dosen yang sudah berkenan memberikan arahan dan juga tips dalam melakukan penulisan tugas akhir, penentuan tema.
4. Civitas FEB yang sudah membantu administrasi dan proses pelaksanaan penulisan tugas akhir, magang dan lain lain.
5. Sahabat dan teman yang selalu mendukung dan memberikan semangat, yang setia memberikan pertanyaan terkait kapan siding dan sampai mana penulisan ta ini.
6. Serta semua karyawan pada PT. Astra Internasional Isuzu Surakarta yang sudah membantu banyak sekali terkait informasi dan penjelasan dalam proses penulisan tugas akhir ini.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Surat Pernyataan.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
1. Pengertian after-sales service.....	5
2. Karakteristik after-sales service	7
3. Fungsi after-sales service	9
4. Komponen after-sales service	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
1. Desain Penelitian.....	12
2. Sumber dan Jenis Data	12
3. Teknik Pengumpulan Data.....	13
4. Teknik Analisis Data.....	14
BAB IV PEMBAHASAN.....	15
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	15
B. Laporan Magang Kerja	19
1. Deskripsi magang kerja.....	19
2. Tujuan magang kerja.....	19
3. Manfaat magang kerja.....	19
4. Lokasi dan pelaksanaan magang kerja.....	20

5. Jam kerja	20
6. Kegiatan magang kerja.....	21
7. Uraian magang kerja	21
C. Pembahasan Masalah	30
1. After-sales service pada PT. Astra Internasional Isuzu Surakarta.....	30
2. Standar Penerapan after-sales service pada PT. Astra Internasional Isuzu Surakarta	40
BAB V PENUTUP.....	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	42
Daftar Pustaka	44
Lampiran	



DAFTAR TABEL

IV. 1 Sejarah Isuzu 16
IV. 2 Laporan Magang 21



DAFTAR GAMBAR

IV. 1 Foto Karyawan.....	18
IV. 2 Foto Konsumen.....	32
IV. 3 Tools And Equipment.....	33
IV. 4 Pelaksanaan BIB di Wonogiri.....	35
IV. 5 Kunjungan Field Advisor.....	37
IV. 6 Kunjungan Field Advisor.....	37
IV. 7 Training Driver.....	38
IV. 8 Pengecekan Sparepart.....	39
IV. 9 Logo sertifikat ISO.....	41
IV. 10 Logo SAP.....	41

