

**SISTEM PURNA JUAL
DI POLYTRON SERVICE CENTER SOLO**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata I Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh
Sidiq Adin Hakiki
20120123

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2023**

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

SISTEM SISTEM PURNA JUAL DI POLYTRON SERVICE CENTER SOLO

Disusun oleh

Sidiq Adin Hakiki
20120123

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja Usaha,
guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas Akhir

Program Studi Manajemen

Surakarta, 24 Mei 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing


Heny Kurnianingsih, S.E., M.M.
NIDN: 1615037501

Kepala Program Studi Manajemen



Tri Ratna Pamitkasih, S.E., MBA.
NIDN: 0610119201

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga Laporan Magang di Polytron Service center Solo dapat terselesaikan dengan baik.

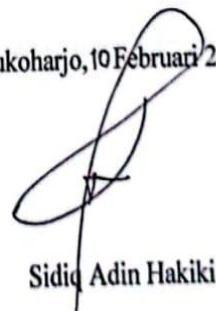
Terimakasih kepada Bapak Nurman Hermawan selaku Kepala Polytron Service Center Solo yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan program KKU ini.

Terima kasih kepada Ibu Heny Kurnianingsih, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing KKU ini yang telah membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan laporan magang ini.

Pada laporan magang ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi.

Wassalamualaikum wr,wb

Sukoharjo, 10 Februari 2023



Sidiq Adin Hakiki

DAFTAR ISI

SISTEM PURNA JUAL	i
DI POLYTRON SERVICE CENTER SOLO.....	i
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
Latar Belakang Masalah	1
Divisi Kerja dan Kegiatan	3
Aktivitas	6
Permasalahan	7
Solusi	7
Kesimpulan.....	9
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Table 1. Jam Oprasional 5

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Struktur Organisasi 3

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Aktivitas Mahasiswa (<i>logbook</i>).....	8
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan.....	13

A. Latar Belakang Masalah

Sebelum membeli produk tertentu, tidak sedikit konsumen yang memastikan garansi dari barang yang akan dibeli, terutama untuk produk-produk elektronik. Garansi merupakan salah satu komponen dari layanan after sales service atau sering disebut sebagai layanan purna jual.

Layanan ini diberikan oleh penjual atau perusahaan yang bersangkutan kepada konsumen, setelah terjadinya proses transaksi jual beli. Tujuannya adalah untuk dapat memberikan kepuasan pelanggan agar tercipta loyalitas kepada perusahaan. Bisa dikatakan layanan purna jual merupakan layanan pendukung terkait perawatan atau perbaikan produk dari perusahaan kepada konsumen setelah pembelian sebagai jaminan kualitas barang. Dengan demikian, konsumen dapat lebih percaya kepada perusahaan yang memberikan jaminan produk ini setelah melakukan pembelian.

Polytron sebagai penyedia teknologi yang terus berkembang menghadirkan layanan purna jual di berbagai service center yang ada di Indonesia. Polytron service center ini melayani perbaikan atau service berbagai produk elektronik merk Polytron mulai dari Handphone (Hp) Polytron, TV, speaker, kulkas, pendingin / AC, home theater, smartphone, smart TV Polytron bahkan sekarang yang terbaru yaitu motor listrik. Adapun ketentuan ketentuan layanan purna jual di polytron service center solo adalah sebagai berikut :

1. Kami melayani pemeriksaan dan perbaikan merk Polytron baik yang dilengkapi kartu garansi maupun tidak

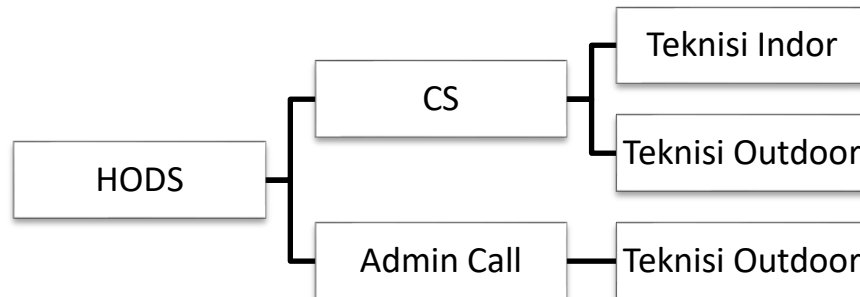
2. Apabila masa garansi telah habis, maka perbaikan akan dikenakan biaya
 - a. Ongkos kerja
 - b. Harga suku cadang yang dipakai
 - c. Biaya transport (*khusus home service*)
 - d. PPN
3. Apabila produk tidak disertai kartu garansi, maka Customer akan dikenakan biaya ongkos kerja *out warranty*
4. Setiap unit rusak akan diperiksa terlebih dahulu untuk mengetahui kelayakan garansi, perkiraan biaya dan jangka waktu perbaikan
5. Apabila jangka waktu atau perkiraan biaya tidak sesuai dengan perkiraan, maka kami akan segera menghubungi customer
6. Perbaikan dirumah customer (*home service*) hanya berlaku untuk :
 - a. Televisi 32 inc atau lebih besar
 - b. Refrigerator atau lemari pendingin
 - c. Air conditioner
 - d. Mesin cuci
7. Garansi service hasil perbaikan berlaku 60 (enam puluh) hari bulan sejak tanggal pengambilan. Jika terjadi kerusakan yang sama dengan suku cadang yang sama selama masa garansi service, maka customer tidak akan dikenakan biaya ongkos kerja atas perbaikan ulang yang dilakukan.

B. Divisi Kerja dan Kegiatan

Polytron Service Center Solo terfokus pada layanan after sales service atau sering disebut sebagai layanan purna jual, dalam membantu segala keperluan yang dibutuhkan oleh pelanggan maupun customer yang membeli atau mempunyai Produk Polytron. Disini posisi saya sebagai Customer Service yang harus mampu memberikan jawaban yang diperlukan konsumen serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, Polytron Service Center Solo mempunyai prosedur dalam menerima pertanyaan dari konsumen, Customer Service diajarkan untuk mengerjakan setiap pekerjaan harus sesuai dengan SOP yang berlaku diperusahaan, antara lain :

1. Karyawan harus bersikap ramah dan sopan terhadap pelanggan maupun customer yang datang di Polytron Service Center Solo
2. Memberikan pelayanan fast service yaitu pengerjaan bisa ditunggu tanpa harus meninggalkan unit rusak tersebut.
3. Senyum Sapa Salam
4. Tidak ada PUNGLI

Struktur organisasi mempunyai peran yang sangat penting, karena dalam struktur organisasi tergambar jelas mengenai tugas, wewenang, tanggung jawab, serta hubungan antar bagian. Adapun struktur organisasi dalam Polytron service center adalah sebagai berikut:



Peran Hods (Head of Departmen Service) yaitu :

- a. Memberikan perintah kepada teknisi untuk melakukan service kunjungan kerumah
- b. Membuat laporan harian dari rekapan admin diteruskan ke pimpinan pusat
- c. Menyediakan anggaran mingguan untuk keperluan service dan bahan bakar mobil kunjungan
- d. Menyediakan keperluan keperluan yang dibutuhkan dikantor

Sedangkan peran Customer Service Polytron Service Center Solo yaitu :

- a. Customer Service menerima keluhan dan pertanyaan dari pelanggan atau customer Polytron Service Center Solo serta memberikan pelayanan yang mereka butuhkan
- b. Kemudian Customer Service memperkenalkan diri kepada konsumen sebagai tanda pengenal
- c. Customer Service mampu menjelaskan produk dari segi keunggulan dan kualitas produk secara detail
- d. Customer Service mampu menjelaskan tentang prosedur pembelian suku cadang Polytron
- e. Customer Service merekap hasil pembayaran baik tunai maupun non tunai untuk di teruskan ke pimpinan.

Sedangkan peran Teknisi Outdoor antara lain :

- a. Melakukan kunjungan ke customer atas perintah dari pimpinan
- b. Setiap teknisi outdoor wajib menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pimpinan pada hari itu juga

Peran Teknisi Indoor adalah :

- a. Menyelesaikan dengan cepat perbaikan unit rusak baik garansi maupun tidak garansi
- b. Memberikan estimasi biaya yang harus customer bayar ketika memperbaiki unit rusak yang tidak garansi

C. Aktivitas

Tertanggal pada tanggal 01 Februari 2023 menjadi awal pelaksanaan Kuliah Kerja Usaha (KKU) bertempat di Polytron Service Center Solo yang dilaksanakan Mahasiswa STIE Surakarta selama 1 bulan (30 hari). Polytron Service Center Solo menjadi tujuan pelaksanaan tempat magang Saya.

Waktu Oprasionalnya adalah sebagai berikut :

Hari	Jam Oprasional
Senin	08:30 – 16:00 WIB
Selasa	08:30 – 16:00 WIB
Rabu	08:30 – 16:00 WIB
Kamis	08:30 – 16:00 WIB
Jum'at	08:30 – 16:00 WIB
Sabtu	08:30 – 14:00 WIB

Tabel 1.1

NB : Istirahat jam 12:00-13:00

Hari jum'at Istirahat 11:00-13:00

Hari minggu dan tanggal merah libur

Data atau laporan kegiatan aktivitas mahasiswa, *log book* akan saya lampirkan dibagian akhir

D. Permasalahan

Adapun kendala yang dihadapi Ketika menjadi seorang Customer Service di PT. Sarana Kencana Mulya (Polytron Service Center Solo) antara lain :

- a. Banyak dijumpai customer tidak mau mengantri
- b. Syarat klaim garansi adalah menyertakan kuitansi pembelian serta segel tidak rusak/tidak ada tanda pembongkaran yang dilakukan tanpa sepengetahuan staf kami, banyak diantara customer yang marah ketika tidak bisa klaim garansi dikarenakan segel nya telah rusak
- c. Sering kali dijumpai bahwa customer yang melakukan perbaikan non garansi setelah ingin melakukan pembayaran biaya service mereka tidak membawa uang cash
- d. Sering terjadi customer yang tidak bisa membawa unit rusaknya datang ke service center dikarenakan tidak ada armada untuk membawa unit elektronik tersebut, ataupun tidak ada rekan untuk membawa unit elektronik tersebut

E. Solusi

Solusi yang kita diberikan yaitu :

- a. Ketika dijumpai customer yang tidak mau mengantri maka kami mengarahkan customer untuk tertib mengantri atau kita sarankan untuk mendaftar secara online agar bisa kunjungan kerumah tanpa harus mengantri

- b. Jika customer marah-marah tidak bisa klaim garansi dikarenakan segel telah rusak maka sebagai Customer Service kita harus bisa memberikan edukasi tentang klaim garansi serta agar membuat customer mau memperbaiki elektronik yang rusak dengan biaya
- c. Ketika ada customer yang ingin melakukan pembayaran biaya service tapi terkendala tidak membawa uang, maka kita menyediakan mesin EDC , scan Qriss serta menyediakan nomor rekening untuk Transfer, dengan pajak di tanggung pihak perusahaan
- d. Ketika ada unit elektronik customer tidak bisa membawa ke service center, maka bisa lakukan pelayanan kunjungan service kerumah customer agar customer tidak merasa terbebani ketika elektronik nya rusak harus ke service center

F. Kesimpulan

Purna jual dipahami sebagai serangkaian layanan yang ditujukan pada pelanggan. Layanan ini bertujuan untuk memastikan mereka tetap senang dengan suatu produk, bahkan ketika sudah lama melakukan pembelian. Hal tersebut diharapkan dapat menghasilkan pengalaman berbelanja yang positif dan kepuasan pelanggan terjaga. Sehingga pelanggan mau berbelanja kembali, bahkan merekomendasikan toko atau merek kita pada kenalan mereka, maupun dengan senang hati menyebarkannya lewat media sosial secara cuma-cuma. Maka dari itu, mengelola dengan baik manajemen purna jual menjadi cara jitu untuk menjual lebih banyak produk dan mendatangkan lebih banyak pelanggan.

1. Sebagian besar Customer tidak mau mengantri disebabkan beberapa factor, maka kami mengarahkan customer untuk mendaftar secara online agar bisa kunjungan kerumah tanpa harus mengantri
2. Syarat klaim garansi adalah menyertakan kuitansi pembelian serta segel tidak rusak
3. Pembayaran biaya service Non tunai
4. Kami bisa melakukan kunjungan kerumah tanpa perlu Customer datang ke service center

Saran

1. Jika tidak mau mengantri bisa melakukan pendaftaran online via website resmi Polytron.

2. Ketika masih dalam garansi janganlah membawa ke service center yang tidak resmi, karena bisa merusak segel dan berefek tidak bisa claim garansi di service center resmi Polytron
3. Bawalah ATM atau M-banking agar mempermudah transaksi
4. Polytron service center Solo memberikan layanan kunjungan kerumah, jadi misal ada keluhan tentang produk-produk Polytron tidak usah datang ke service center, cukup laporan ke web resmi polytron maka akan dikunjungi.

DAFTAR PUSTAKA

Basuki, R. Sugeng. 2008. Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian. Jurnal Administrasi dan Bisnis, vol 2, no 1.

<https://belirus.com/mengenal-fungsi-pelayanan-purna-jual-untuk-bisnis/#:~:text=Garansi%20merupakan%20salah%20satu%20komponen,terjadinya%20proses%20transaksi%20jual%20beli>.

<https://www.gamatechno.com/resources/manajemen-purna-jual/>

NO	Hari / Tanggal	Kegiatan
1	Rabu, 01 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
2	Kamis, 02 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
3	Jum'at, 03 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
4	Sabtu, 04 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
5	Minggu, 05 Februari 2023	Libur
6	Senin, 06 Februari 2023	• Piket • Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
7	Selasa, 07 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
8	Rabu, 08 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan

9	Kamis, 09 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
10	Jum'at, 10 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
11	Sabtu, 11 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
12	Minggu, 12 Februari 2023	Libur
13	Senin, 13 Februari 2023	• Piket • Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
14	Selasa, 14 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
15	Rabu, 15 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan

16	Kamis, 16 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
17	Jum'at, 17 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
18	Sabtu, 18 Februari 2023	Libur Isra Mikraj
19	Minggu, 19 Februari 2023	Libur
20	Senin, 20 Februari 2023	• PIKET • Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
21	Selasa, 21 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
22	Rabu, 22 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
23	Kamis, 23 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan

24	Jum'at, 24 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
25	Sabtu, 25 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
26	Minggu, 26 Februari 2023	Libur
27	Senin, 27 Februari 2023	• PIKET • Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
28	Selasa, 28 Februari 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan • STOCK OPNAME
29	Rabu, 01 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
30	Kamis, 02 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
31	Jum'at, 03 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan

32	Sabtu, 04 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
33	Minggu, 05 Maret 2023	Libur
34	Senin, 06 Maret 2023	• PIKET • Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
35	Selasa, 07 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
36	Rabu, 08 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
37	Kamis, 09 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
38	Jum'at, 10 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
39	Sabtu, 11 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
40	Minggu, 12 Maret 2023	Libur

41	Senin, 13 Maret 2023	• PIKET • Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
42	Selasa, 14 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan
43	Rabu, 15 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
44	Kamis, 16 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
45	Jum'at, 17 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
46	Sabtu, 18 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
47	Minggu, 19 Maret 2023	Libur
48	Senin, 20 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
49	Selasa, 21 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Melayani Customer • Membuat laporan keuangan

50	Rabu, 22 Maret 2023	Libur hari raya Nyepi
51	Kamis, 23 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
52	Jum'at, 24 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi
53	Sabtu, 25 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
54	Minggu, 26 Maret 2023	Libur
55	Senin, 27 Maret 2023	• PIKET • Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
56	Selasa, 28 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
57	Rabu, 29 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan
58	Kamis, 30 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi
59	Juma'at, 31 Maret 2023	• Membuat SPK (Surat Perintah Kerja) untuk diteruskan ke Teknisi • Membuat laporan keuangan • STOCK OPNAME

Lampiran 1.1



Lampiran 2.1



Lampiran 2.2