

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Pada umumnya perusahaan dagang dapat didefinisikan sebagai organisasi yang melakukan kegiatan usaha dengan membeli barang dari pihak lain kemudian menjualnya kembali kepada konsumen. Dalam kegiatan tersebut, perusahaan memiliki tujuan untuk menghasilkan laba yang optimal sehingga dapat mempertahankan dan mengembangkan usahanya menjadi lebih baik (Tamodia 2013).

Banyaknya persaingan dari setiap perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan konsumen dalam menggunakan barang yang ditawarkan serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Maka untuk mencapai tujuan tersebut pelayanan sangat dibutuhkan dalam menjalankan bisnis karena pelayanan memiliki peranan penting dalam menunjukkan suatu kualitas bisnis. Pelayanan merupakan suatu bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Melalui sarana internet diharapkan untuk dapat memanfaatkan dalam pencarian segala informasi yang dibutuhkan melalui aplikasi-aplikasi internet yang bermanfaat di segala bidang. Karena, internet sudah banyak digunakan untuk kegiatan bisnis baik bagi produsen maupun konsumen.

Teknologi informasi telah memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan segala kegiatan melalui cara baru yang instan dan inovatif. Dengan teknologi informasi dan komunikasi, semua proses kinerja bisnis meningkat dengan cepat di banyak aktivitas modern manusia. (Januar, 2015).

Adapun laporan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia (APJII) pada 2018 terkait jumlah pengguna internet di Indonesia sebagai berikut.



**Gambar I.1 Data Pengguna Internet Tahun 2018**

Pada laporan Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2018 mencatat 171,17 juta jiwa atau 64,8 persen pengguna internet dari total penduduk indonesia sebanyak 264,16 juta orang. Pada tahun 2017, jumlah pengguna internet Indonesia, menurut survei yang sama dilakukan APJII, mencapai 143,26 juta dari total penduduk indonesia sebanyak 262 juta orang. Artinya, dalam tempo satu tahun, tercipta pertumbuhan pengguna mencapai 27,91 juta dan dapat disimpulkan bahwa penggunaan internet dari 2017 sampai 2018 mengalami kenaikan yang signifikan.

Salah satu teknologi yang dapat menyebarkan informasi dengan mudah yaitu website. Website sendiri merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar, data animasi, suara, video atau gabungan dari semuanya. Demikian pula dengan aplikasi web dan browser internet yang dapat di akses melalui jaringan (A. Hariyanto 2017).

Kebutuhan manusia sebagai pengguna internet untuk mendapatkan informasi menggunakan perangkat yang berbeda-beda seperti mobile, laptop dan komputer

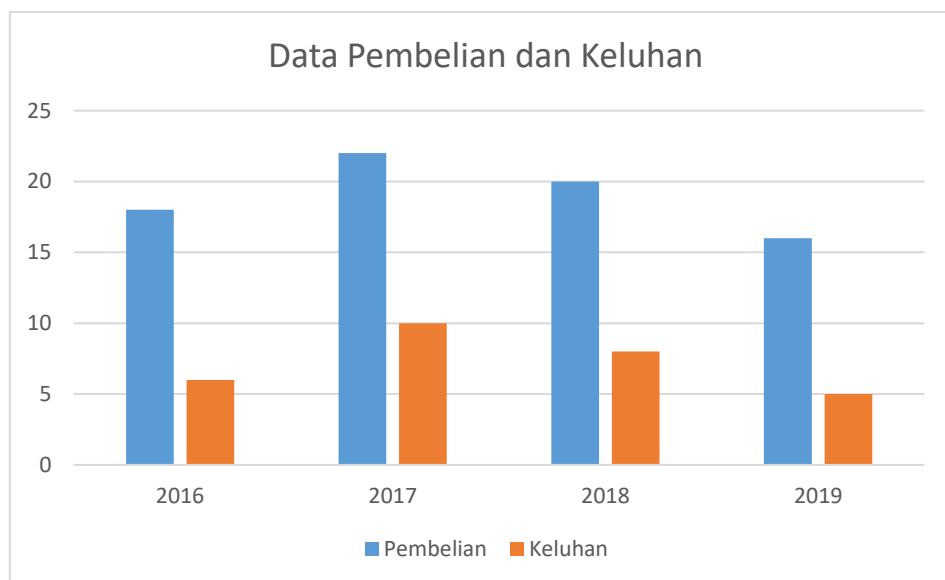
membuat aplikasi web banyak digunakan sebagai media pengolah informasi, karena kemudahan tersedianya aplikasi klien untuk mengaksesnya. Kemampuan untuk memperbaharui dan memelihara tanpa harus menginstalasi perangkat lunak pada komputer klien yang merupakan alasan utama sebagai penggunaannya. Kemampuan aplikasi yang dapat diakses oleh pengguna mobile, laptop dan komputer dengan menggunakan web browser yang terkoneksi dengan internet, akan menghasilkan informasi secara cepat, sehingga aplikasi yang digunakan di berbagai perangkat menjadi kebutuhan sebagai sarana bisnis yang menjanjikan, karena dapat mengolah dan menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen melalui banyak platform (Enjelina and Insannudin 2016).

PT Zatalini Cipta Persada merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penyedia dan reparasi peralatan seperti alat ataupun produk Instrumentasi dan Kontrol, mulai dari *transmitter*, *Control Valve* dan aksesorisnya, sistem *control* dan otomasi dari merek-merek termuka seperti Yokogawa, Fisher, Rosemount, Honeywell dan sebagainya dengan jaminan dari *Manufacturer*. PT Zatalini Cipta Persada juga menyediakan jasa Desain dan Engineering, Fabrikasi, Instalasi dan Konstruksi serta Kalibrasi dan Commissioning untuk keperluan Instrumentasi dan Kontrol suatu perusahaan. PT Zatalini Cipta Persada terletak di Jln. Ir. Juanda No. 71D Ciputat Timur, Tangerang.

Agar dapat bersaing secara optimal PT Zatalini Cipta Persada memanfaatkan peluang bisnis yang ada dan berusaha untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat. Menurut Deny Kartika selaku *Manager Marketing* di PT Zatalini Cipta Persada dalam memberikan pelayanan kepada konsumen tidaklah hanya ketika terjadinya transaksi jual beli saja, karena pentingnya pelayanan setelah terjadi transaksi jual beli merupakan nilai plus untuk perusahaan seperti menindaklanjuti keluhan dari konsumen. Pelayanan ini seringkali disebut sebagai *after sales service* atau pelayanan purna jual. Menurut Sudarsono dan Edilius yang dikutip oleh Achmad Iman Rifai (2016:3) mendefinisikan *after sales service* atau pelayanan purna jual sebagai jasa pelayanan yang meliputi

perbaikan, penyediaan suku cadang, dan lain-lain yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen setelah produknya dibeli untuk jangka waktu tertentu.

PT Zatalini Cipta Persada dalam melakukan penjualan barang kepada konsumen terkadang didapati keluhan dari konsumen. Sehingga dibutuhkan layanan kepada konsumen setelah dilakukan pembelian dalam jangka waktu tertentu. Berikut adalah data pembelian barang dan keluhan PT Pertamina terhadap PT Zatalini Cipta Persada pada periode 2016-2019 sebagai berikut:



**Gambar I.2 Data Pembelian dan Keluhan**

Pada Gambar I.2 terjadi peningkatan jumlah pembelian barang di tahun 2016 sampai 2017, namun ditahun berikutnya mengalami penurunan pembelian yang signifikan ditahun 2019. Penurunan pembelian di dua tahun terakhir disebabkan adanya keluhan di setiap tahunnya. Sehingga dibutuhkan sebuah cara agar keluhan dapat di kurangi dan penjualan tetap meningkat. Program kerja *after sales service* merupakan pelayanan terhadap keluhan konsumen yang telah dijalankan oleh PT Zatalini Cipta Persada. Program kerja *after sales service* yang dijalankan berupa grup pesan *whatsapp* yang digunakan untuk komunikasi terkait barang *sparepart* yang telah dibeli.

Dalam menjalankan program tersebut banyak sekali kendala, seperti kurangnya informasi yang masuk kepada pelanggan, kurangnya respon perusahaan pada saat pemanggilan *service*, dan tidak formal pada saat pembelian ataupun pemanggilan *service*, ini menjadikan *customer* yang kurang diperhatikan ataupun kurangnya respon mengakibatkan tidak loyal lagi dan tidak membeli lagi ke perusahaan tersebut. Semenjak perusahaan ini berdiri PT Zatalini Cipta Persada belum pernah mengukur dan meneliti kepuasan terhadap layanan *after sales service* sehingga pihak manajemen PT Zatalini Cipta Persada belum mengetahui pasti sejauh mana perusahaan dapat memenuhi harapan konsumen atas pelayanannya.

Berdasarkan penjelasan diatas, untuk mengatasi permasalahan pengolahan informasi layanan *after sales service* PT Zatalini Cipta Persada kepada PT Pertamina Pemasaran maka diusulkan suatu aplikasi yang dapat digunakan kapan saja oleh pengguna *mobile*, laptop atau komputer untuk membantu proses pengolahan informasi dan kepuasan dari penggunaan layanan *after sales service*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang akan di angkat dalam penelitian tugas akhir ini berdasarkan penjelasan pada latar belakang adalah:

1. Bagaimana merancang pengembangan *after sales service* PT Zatalini Cipta Persada yang dapat mengolah informasi penggunaan *service* dalam proyek kerjasama dengan PT Pertamina Pemasaran?
2. Bagaimana merancang pengembangan *after sales service* PT Zatalini Cipta Persada yang dapat memberikan informasi kepuasan PT Pertamina Pemasaran dalam menggunakan *service*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Merancang pengembangan program *after sales service* PT Zatalini Cipta Persada berbasis *web* yang dapat mengolah informasi penggunaan *service* dalam proyek kerjasama dengan PT Pertamina Pemasaran.
2. Merancang pengembangan program *after sales service* PT Zatalini Cipta Persada berbasis *web* yang dapat memberikan informasi tingkat kepuasan PT Pertamina Pemasaran dalam menggunakan *service*.

#### **I.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya sampai pada perumusan usulan perbaikan yang akan di uji oleh *blackbox testing*.
2. Data historis yang digunakan yaitu pada periode tahun 2016 – 2019.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini adalah sebagai sarana untuk menerapkan ilmu dalam komunikasi pelayanan sesuai dengan ilmu yang dipelajari pada saat belajar di perkuliahan dan untuk menambah wawasan pengetahuan penulis sendiri.
2. Manfaat bagi peneliti, penelitian ini dapat memenuhi syarat kelulusan Tugas Akhir.
3. Manfaat untuk pengembangan program, aplikasi ini dapat menjadi kajian untuk mengembangkan program *after sales services* PT Zatalini Cipta Persada dalam proyek kerjasama dengan PT Pertamina pemasaran dari penelitian ini.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

##### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **Bab II Landasan Teori**

Landasan teori yang dimaksudkan untuk mengemukakan teori yang dapat dipakai untuk pemecahan masalah. Dalam hal ini memuat teori yang berkaitan dengan perancangan aplikasi.

## **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini memuat metodologi penelitian yang digunakan untuk melakukan analisis menggunakan data yang dikaji, cara penilaian agar mendapatkan hasil yang meliputi metode pengumpulan data dan alat analisis.

## **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini berisikan data yang menunjang penelitian dan data tersebut akan diolah sesuai dengan metode yang telah dikonsepskan pada bab sebelumnya. Selanjutnya, data yang telah diolah tadi akan dianalisis untuk mendapatkan suatu solusi perbaikan.

## **Bab V Analisis**

Bab ini akan dilakukan analisis terhadap hasil dari pengolahan data dan usulan perbaikan terkait bab sebelumnya. Analisis perbandingan keadaan aktual dengan keadaan usulan perbaikan juga dijabarkan pada bab ini.

## **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta saran bagi perusahaan sebagai solusi perbaikan dan bagi penelitian selanjutnya agar menjadi masukan di masa yang akan datang.