



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

## TUGAS AKHIR

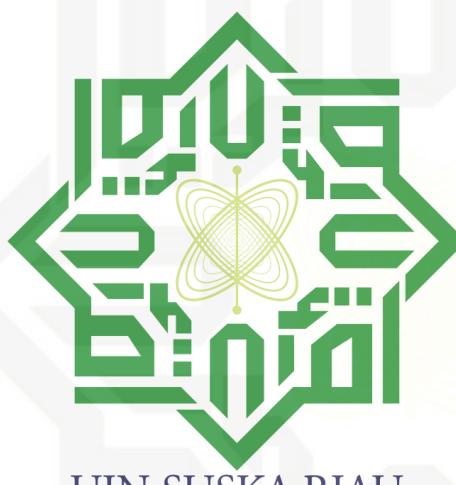
### LAYANAN PURNAJUAL (AFTER SALE SERVICE) MOTOR LISTRIK DI PT. SUMATERA ELEKTRIK MOTOR CABANG PEKANBARU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Akademik Ahli Madya (A.Md)*

*Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan*

*Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial*

*Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.*



Oleh:

**Rasyid Nur Fadillah**  
**NIM. 02270215038**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**2025 M/1446 H**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang

Nama : NIM : Program Studi : Fakultas : Judul Tugas Akhir

1. Dilarang mengutip atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan modul, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

: Rasyid Nur Fadillah  
: 02270215038  
: D3 Manajemen Perusahaan  
: Ekonomi dan Ilmu Sosial  
: Layanan Purnajual (*After Sale Service*) Motor Listrik di PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.

### DIKETAHUI OLEH

#### PEMBIMBING

Fakhrurozi, S.E., M.M.  
NIP. 19670725 200003 1 002

### MENGETAHUI

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Ketua Program Studi  
D3 Manajemen Perusahaan



Henni Indrayani, S.E., M.M.  
NIP. 19700802 199803 2 003



UIN SUSKA RIAU

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sarana dan Prasarana  
Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
**Nama**  
**NIM**  
**Jurusan**  
**Fakultas**  
**Judul** Tugas Akhir

Tanggal Ujian

: RASYID NUR FADILLAH  
: 02270215038  
: D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN  
: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
: LAYANAN PURNAJUAL (AFTER SALE SERVICE) MOTOR LISTRIK DI PT. SUMATERA ELEKTRIK MOTOR CABANG PEKANBARU  
: 08 JULI 2025

Tim Pengaji

**Ketua Pengaji**

**Henni Indrayani, S.E., M.M.**  
**NIP. 19700802 199803 2 003**

**Sekretaris**

**Fatimah Zuhra, S.Si, M.Stat.**  
**NIP. 19880718 202012 2 018**

**Pengaji 1**

**Diana Eravia, S.E., M.Si.**  
**NIP. 19730106 200701 2 013**

**Pengaji 2**

**Zulhaida, S.E., M.M.**  
**NIP. 19741204 201411 2 001**

1. Dilarang mengutip sumber atau seluruh karya tulis ini tanpa izin.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rasyid Nur Fadillah  
NIM : 02270215038  
Tempat/tanggal Lahir : Pekanbaru, 17 April 2003  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Prodi : D3 Manajemen Perusahaan  
Judul Tugas Akhir : Layanan Purnajual (*After Sale Service*) Motor Listrik di PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Tugas Akhir dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Tugas Akhir saya ini, saya menyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Tugas Akhir saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 09 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Rasyid Nur Fadillah  
NIM. 02270215038



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### LAYANAN PURNAJUAL (AFTER SALE SERVICE) MOTOR LISTRIK DI PT. SUMATERA ELEKTRIK MOTOR CABANG PEKANBARU

Oleh:

Rasyid Nur Fadillah

NIM. 02270215038

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis jenis-jenis, implementasi dan kendala layanan purnajual (after-sales service) motor listrik di PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada divisi marketing dan warehouse, serta observasi langsung di bengkel resmi perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru telah menerapkan berbagai bentuk layanan purnajual seperti garansi produk, perawatan dan perbaikan, penyediaan suku cadang, fasilitas pendukung, layanan lapangan (field service), dan layanan pelanggan. Implementasi layanan tersebut menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang menyeluruh kepada konsumen. Namun demikian, ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, antara lain keterbatasan stok suku cadang dan estimasi pengiriman dari pusat.

**Kata Kunci:** Layanan purnajual, motor listrik, layanan lapangan, garansi, suku cadang



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ***ABSTRACT***

### ***AFTER - SALE SERVICE FOR ELECTRIC MOTORCYCLES AT PT. SUMATERA ELEKTRIK MOTOR CABANG PEKANBARU***

**BY:**

**Rasyid Nur Fadillah**

**NIM. 02270215038**

*This research aims to analyze the types, implementation and challenges of after-sales services for electric motors at PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru. The study employs a descriptive qualitative method, with data collected through in-depth interviews with the marketing and warehouse divisions, as well as direct observation at the company's official service center. The results indicate that PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru, has implemented various forms of after-sales services, including product warranties, maintenance and repairs, spare parts availability, support facilities, field services, and customer service. The implementation of these services reflects the company's commitment to providing comprehensive customer service. However, several challenges were identified, such as limited spare parts inventory and delays in delivery estimates from the headquarters.*

**Keywords:** After-sales service, electric motorcycle, warranty, field service, customer, spare parts

**UIN SUSKA RIAU**



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.**

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Tuhan Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang selalu melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis khususnya nikmat kesehatan jasmani dan rohani serta kesempatan dan juga kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul “*“LAYANAN PURNA JUAL (AFTER SALE SERVICE) DI PT. SUMATERA ELEKTRIK MOTOR CABANG PEKANBARU”*”.

Shalawat beserta salam tak lupa kita sampaikan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW. Sebagai suri tauladan bagi umat muslim untuk menjadi manusia ikhsan yang senantiasa taat dan patuh kepada Allah SWT dan semoga dengan kita senantiasa bershalawat kepadanya maka di akhirat kelak kita bisa mendapatkan pertolongan dan syafaatnya.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh seluruh mahasiswa D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau setelah menyelesaikan studi dan penulis pun telah melaksanakan penelitian Tugas Akhir di PT. SUMATERA ELEKTRIK MOTOR Cabang Pekanbaru. Di mana masih jauh dari kesempurnaan dan kekurangan, baik itu berupa isi dan cara penyampaiannya. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala bentuk kritikan dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi tercapainya kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, yang teristimewa untuk kedua Orang tua tercinta, Ayahanda Samiyo, Ibunda Irma Hastuti serta kedua saudara kandung, Nita Kumala Dewi dan Tazkiyah Ahcmad, yang selalu memberikan motivasi penuh semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir, semoga Allah SWT. memberikan kesehatan dan kebahagiaan di dunia dan akhirat.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, S.E., M. Si., Ak., CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S. Sos., M. Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Julina, S.E., M. Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau.
6. Ibu Henni Indrayani, S.E., M.M dan Ibu Zulhaida, S.E., M.M selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi D3 Manajemen Perusahaan.
7. Bapak Fakhrurrozi, S.E., MM selaku Penasehat Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, ilmu serta saran-saran yang bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis. Semoga ilmu yang diberikan dapat digunakan dengan baik kedepannya bagi penulis.
9. Kepada Magere Innaka Ghaitsa yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian dan penulisan Tugas Akhir.
10. Kepada pemilik NIM 02270215038 yang telah berjuang meluangkan waktu, semangat serta dedikasinya, sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat selesai dengan tepat waktu.
11. Rekan seperjuangan D3 Manajemen Perusahaan Angkatan 2022 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
12. Kepada seluruh pengurus Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Manajemen Perusahaan.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semoga segala bentuk motivasi, bantuan serta dukungan yang penulis terima dibalas oleh Allah SWT. Penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

**Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.**

Pekanbaru, 20 Mei 2025

Rasyid Nur Fadillah  
NIM. 02270215038

**UIN SUSKA RIAU**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	iii
<b>ABSTRACT</b>	ii
<b>KATA PENGANTAR</b>	iii
<b>DAFTAR ISI</b>	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL</b>	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Metode penelitian.....	6
1.5.1 Lokasi dan Waktu.....	6
1.6 Sumber Data .....	6
1.7 Teknik Pengumpulan Data .....	7
1.8 Teknik Analisis Data.....	7
1.9 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	9
2.1 Sejarah Berdiri PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.....	9
2.2 Profil PT Sumatera Elektrik Motor .....	10
2.3 Logo Perusahaan .....	11
2.4 Visi dan Misi PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.....	11
2.4.1 Visi .....	11
2.4.2 Misi .....	12



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	Struktur Organisasi PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru .....	13
2.6	<i>Job Description</i> .....	14
	<b>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b> .....	18
3.1	Tinjauan Teori.....	18
3.1.1	Pemasaran .....	18
3.1.2	Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	19
3.1.3	Strategi Pemasaran.....	32
3.1.4	Strategi Produk .....	34
3.1.5	Pengertian Layanan Purnajual .....	36
3.1.6	Jenis – Jenis Layanan Purnajual .....	38
3.1.7	Pandangan Islam Tentang Layanan Purnajual .....	41
3.2	Tinjauan Praktek.....	43
3.2.1	Jenis-Jenis Layanan Purnajual Pada PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.....	43
3.2.2	Bentuk Implementasi dan Komitmen Layanan Purnajual Pada PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru .....	54
3.2.3	Kendala–kendala Layanan Purnajual Pada PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.....	62
3.2.4	Perbandingan Tinjauan Teori dan Praktek Layanan Purnajual di PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.....	66
	<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	69
4.1	Kesimpulan .....	69
4.2	Saran .....	71
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	73
	<b>DAFTAR WAWANCARA</b> .....	75
	<b>LAMPIRAN</b> .....	76



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta miliki UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan jumlah motor listrik di Indonesia tahun 2020-2024.....	3
Gambar 2.1	Logo Perusahaan .....	11
Gambar 2.2	Struktur Organisasi.....	13
Gambar 3.1	Produk Sebagai Elemen Bauran Pemasaran 4P.....	21
Gambar 3.2	Alur Klaim Garansi .....	47



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis – jenis Motor Listrik yang di Pasarkan Oleh PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru .....	2
Tabel 1.2	Data penjualan Sepeda Motor Listrik PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru Tahun 2023-2024.....	4
Tabel 3.1	Penerapan Strategi Pemasaran STP ( <i>Segmentation, Targeting &amp; Positioning</i> ) .....	60
Tabel 3.2	Perbandingan Teori dan Praktek.....	66

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kendaraan listrik saat ini semakin populer seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya lingkungan dan efisiensi energi tidak terbarukan, salah satunya adalah motor listrik. PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru, sebagai salah satu pelaku bisnis di dunia industri motor listrik, memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan konsumen akan kendaraan ramah lingkungan. Namun, persaingan di pasar motor listrik semakin ketat, sehingga perusahaan tidak hanya perlu fokus pada kualitas produk, tetapi juga pada layanan purnajual yang diberikan kepada pelanggan.

Layanan purnajual ini berkaitan dengan perawatan berkala, garansi, dan bantuan teknik yang menjadi faktor utama dalam mempertahankan kepuasan dan pelanggan yang merasa puas dengan layanan purnajual cenderung lebih loyal.

PT Sumatera Elektrik Motor adalah perusahaan yang menjual motor listrik merek *GREENTECH ELECTRIC MOTORBIKE* dengan jenis GT Ranger, GT Scood, GT Hurricane, GT Aero, GT VP dan GT Unity Classic, dengan daerah pemasaran di Pekanbaru dan memiliki 31 Cabang di Seluruh Indonesia.

Adapun jenis-jenis motor listrik yang dipasarkan oleh perusahaan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1. 1

Jenis – jenis Motor Listrik yang di Pasarkan Oleh PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru

No	Merek/ Type Motor Listrik	Daya/Kapasitas Baterai	Daya Motor	Maximum Speed	Guarantee
1	GT Ranger	72V 32AH	1500 WATT	70 KM/H	15 Months
2	GT Scood	72V 32AH	1500 WATT	70 KM/H	15 Months
3	GT Hurricane	72 V 32AH	1500 WATT	70 KM/H	15 Months
4	GT Aero	72V 32 AH	1500 WATT	70 KM/H	15 Months
5	GT VP	72V 32 AH	1000 WATT	55 KM/H	15 Months
6	GT Unity Classic	60V 32 AH	800 WATT	65 KM/H	15 Months

Sumber : PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru

Dengan lokasi di Kota Pekanbaru, PT Sumatera Elektrik Motor memberikan solusi transportasi yang efisien dan ramah lingkungan bagi masyarakat untuk meningkatkan pelayanannya, termasuk melalui layanan purnajual yang responsif dan berkualitas untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Layanan purnajual menjadi bagian penting yang tidak bisa diabaikan oleh perusahaan, terutama dalam menjaga hubungan baik dengan konsumen. Ketika layanan purnajual dijalankan dengan baik, konsumen akan merasa dihargai, bukan hanya saat membeli produk saja. Hal ini tentu dapat membangun rasa percaya, menciptakan kepuasan, dan akhirnya membuat konsumen loyal terhadap produk tersebut. Maka dari itu, layanan purnajual bukan hanya soal menyelesaikan keluhan, tapi juga soal menciptakan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

pengalaman positif yang bisa berdampak besar bagi keberlangsungan dan pertumbuhan perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah aset jangka panjang. Layanan yang baik hari ini bisa jadi alasan konsumen tetap memilih esok hari. Hubungan yang baik tidak hanya menciptakan transaksi, tetapi juga membangun kepercayaan. Dalam dunia bisnis yang penuh persaingan, loyalitas konsumen adalah kunci utama untuk bertahan, berkembang dan bersaing.

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya energi bersih, pertumbuhan motor listrik di Indonesia menunjukkan tren yang sangat signifikan dari tahun ke tahun. Fenomena ini membuka peluang besar bagi produsen untuk memperkuat keunggulan bersaing melalui suatu pembeda antar suatu perusahaan dengan perusahaan lain melalui pelayanan, termasuk peningkatan layanan purnajual yang responsif dan terpercaya. Berikut data pertumbuhan motor listrik di Indonesia pada tahun 2020 hingga tahun 2024.

**Gambar 1.1**  
Pertumbuhan jumlah motor listrik di Indonesiatahun 2020-2024



Sumber : databoks.katadata.co.id/

Sebagai Masterdealer, PT. Sumatera Elektrik Motor bertugas dalam mendistribusikan sepeda motor listrik ke berbagai dealer di wilayah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumatera. Peran strategis ini bergantung pada jaringan distribusi yang kuat dan strategi pemasaran yang tepat. Berikut data penjualan sepeda motor listrik merek Greentech pada PT. Sumatera Elektrik Motor dari opening tanggal 27 Juni 2023 hingga 31 Desember 2024 .

Tabel 1.2

Data penjualan Sepeda Motor Listrik PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru Tahun 2023-2024

No	Tahun	Jumlah Terjual
1	Tahun 2023	634 Unit
2	Tahun 2024	1024 Unit
	Total	1658 Unit

Sumber : PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru tahun 2024

Berdasarkan data diatas, dapat kita ketahui bahwa penjualan motor listrik mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun dan peningkatan ini cukup menarik, mengingat sepeda motor listrik masih terbilang baru di pasaran. Pentingnya penelitian ini terletak pada peran layanan purnajual sebagai salah satu elemen utama yang menjadi pembeda bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan pasar, khususnya di industri motor listrik yang pertumbuhannya semakin pesat dan kompetitif. Layanan yang baik tidak hanya menjadi nilai tambah, tetapi juga dapat menjadi strategi untuk mempertahankan pelanggan di tengah banyaknya persaingan.

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru dalam meningkatkan strategi layanan purnajual. Dengan memahami kualitas dan efektivitas layanan purnajual,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan dapat lebih berfokus dalam aspek layanan yang berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini penting untuk memastikan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan konsumennya tetap terjaga di tengah persaingan pasar yang semakin ketat. Selain itu, hasil penelitian ini juga bisa menjadi acuan bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan di industri motor listrik yang semakin ketat, sehingga mereka bisa tetap unggul dan relevan di pasar dan diharapkan perusahaan bisa mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai sejauh mana layanan purnajual yang dijalankan telah berjalan efektif. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan ke depan agar semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

## **1.2 Rumusan masalah**

1. Apa jenis-jenis pelayanan purnajual di PT. SEM Cabang Pekanbaru.
2. Bagaimana implementasi pelayanan purnajual motor listrik di PT. SEM Cabang Pekanbaru.
3. Apa kendala-kendala layanan purnajual di PT. SEM Cabang Pekanbaru.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi jenis-jenis layanan purnajual yang diberikan oleh PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.
2. Menganalisis implementasi pelayanan purnajual motor listrik di PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.
3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan purnajual di PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi penulis menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan ini.
2. Bagi perusahaan memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai layanan purnajual (*After Sale Service*).
3. Bagi penulis selanjutnya agar dapat memberikan deskripsi dan referensi pada mahasiswa mengenai layanan purnajual (*After Sale Service*) yang ada di PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru dan menjadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

**1.5 Metode penelitian****1.5.1 Lokasi dan Waktu**

Lokasi penelitian Tugas Akhir dilakukan di PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru Provinsi Riau, yang berlokasi di Jl. SM Amin No.169, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28292, Indonesia. Waktu penelitian Tugas Akhir dilakukan pada 15 Februari s/d 5 Mei 2025.

**1.6 Sumber Data**

Data yang dikumpulkan dalam laporan ini adalah:

- a) Data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber utama oleh peneliti pada objek penelitian melalui wawancara dan kuisioner.
- b) Data sekunder adalah data perusahaan yang di dapat dari arsip yang di dokumentasikan oleh perusahaan sesuai yang di butuhkan. Data sekunder dalam tugas akhir ini antara lain sejarah, visi dan misi perusahaan,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

struktur perusahaan, uraian tugas-tugas karyawan perusahaan, layanan apa saja yang ada di PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru yang diberikan kepada konsumen, termasuk data layanan purnajual dan data jenis – jenis produk.

### **1.7 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan pengumpulan data digunakan beberapa metode, yaitu:

a) Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga mendapatkan makna dari suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara pada divisi *sales* dan *warehouse*, membahas Layanan Purnajual (*After Sale Service*) yang ada di PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.

b) Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu kejadian tampak pada objek penelitian. Penelitian ini melakukan observasi langsung di PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.

### **1.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang mana menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan. Data yang diperoleh dari hasil



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

observasi, wawancara, dan dokumentasi akan disajikan dalam bentuk uraian naratif agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi layanan purnajual di PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.

### **1.9 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan bermaksud untuk memberi informasi secara rinci mengenai pembahasan yang terdapat pada tiap bab. Sistematika penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan laporan.

#### **BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan tentang Sejarah Perusahaan PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru, Visi dan Misi, Struktur Organisasi perusahaan, bagian/ Unit kerja.

#### **BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Dalam bab ini penulis membahas tentang “Layanan Purnajual (*After Sale Service*) Motor Listrik di PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru.”

#### **BAB IV : PENUTUP**

Pada bab ini, penulis membagi menjadi dua sub yaitu kesimpulan dan saran.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB II****GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN****2.1 Sejarah Berdiri PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru**

PT. Greentech Global Engineering adalah perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur otomotif dengan produk unggulan Electric Bike dan Electric Motorbike dengan merek **GREENTECH ELECTRIC MOTORBIKE**.

Berdirinya perusahaan ini sebagai bentuk respon terhadap perkembangan kendaraan listrik di Indonesia dan dikuatkan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2019 Tentang Percepatan Program Kendaraaan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (*Battery Electric Vehicle*).

Pada tahun 2023, Greentech Electric Motorbike hadir di Pekanbaru, Riau. Ini ditandai dengan hadirnya *Grand Opening* Master Dealer yang berada di Jalan SM Amin nomor 6-8, Pekanbaru pada tanggal 25 Juni 2024. Pembukaan Greentech Electric Motorbike di Pekanbaru dilakukan oleh Ikbal Uwen selaku Direktur Sumatera Elektrik Motor dan Iman Budiaji Wibawa, Direktur Greentech Electric Automotive.

Sumatera Elektrik Motor merupakan Official-nya Master Dealer Greentech wilayah Pekanbaru Riau. Sebagai Dealer terbesar, terpercaya dan terlengkap di Riau. Yang bertekad dalam membantu customer mulai dari memilih motor dan sepeda listrik Greentech sesuai dengan kebutuhan,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merancang pembayaran yang nyaman, mengurus surat-surat kendaraan, hingga membantu perawatan motor.

Selain itu, Greentech Electric Motorbike Pekanbaru juga menyediakan Stasiun *Charger* yang ada di depan Master Dealer. Konsumen dapat mengisi secara gratis apabila membeli motor listrik tersebut.

## **2.2 Profil PT Sumatera Elektrik Motor**

PT. Sumatera Elektrik Motor merupakan perusahaan yang fokus pada pengembangan dan pembuatan kendaraan listrik yang ramah lingkungan, dengan tujuan untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan dan menyediakan solusi transportasi yang lebih berkelanjutan.

Perusahaan ini merupakan bagian dari tren global yang semakin mengedepankan teknologi hijau dan kendaraan listrik, seiring dengan meningkatnya kesadaran akan isu perubahan iklim dan pencemaran udara.

PT. SEM menawarkan beragam model motor listrik Greentech yang cocok untuk berbagai kebutuhan, mulai dari motor listrik untuk penggunaan sehari-hari hingga motor listrik dengan performa tinggi. Selain motor listrik, juga menyediakan berbagai jenis sepeda listrik dengan desain yang stylish dan fitur-fitur canggih.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.3 Logo Perusahaan

Gambar 2.1

Logo PT. Sumatera Elektrik Motor



Sumber : <https://semev.co.id/>

Nama Perusahaan

: PT. Sumatera Elektrik Motor

Alamat

: Jl. SM Amin No.169, Simpang Baru, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28292.

Telepon/Customer service

: +62 857-9704-1184

### 2.4 Visi dan Misi PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru

#### 2.4.1 Visi

1. Menjadi perusahaan distribusi dan penjualan kendaraan listrik terbesar di Indonesia yang berkualitas dengan produk unggulan kendaraan listrik dan *charging station*.
2. Membangun budaya masyarakat dalam menggunakan kendaraan perkotaan yang cerdas dan bebas polusi.
3. Mendukung pertumbuhan dan perkembangan kendaraan listrik di Indonesia terkhusus dengan fasilitas *charging station* yang memadai.



©

#### 2.4.2 Misi

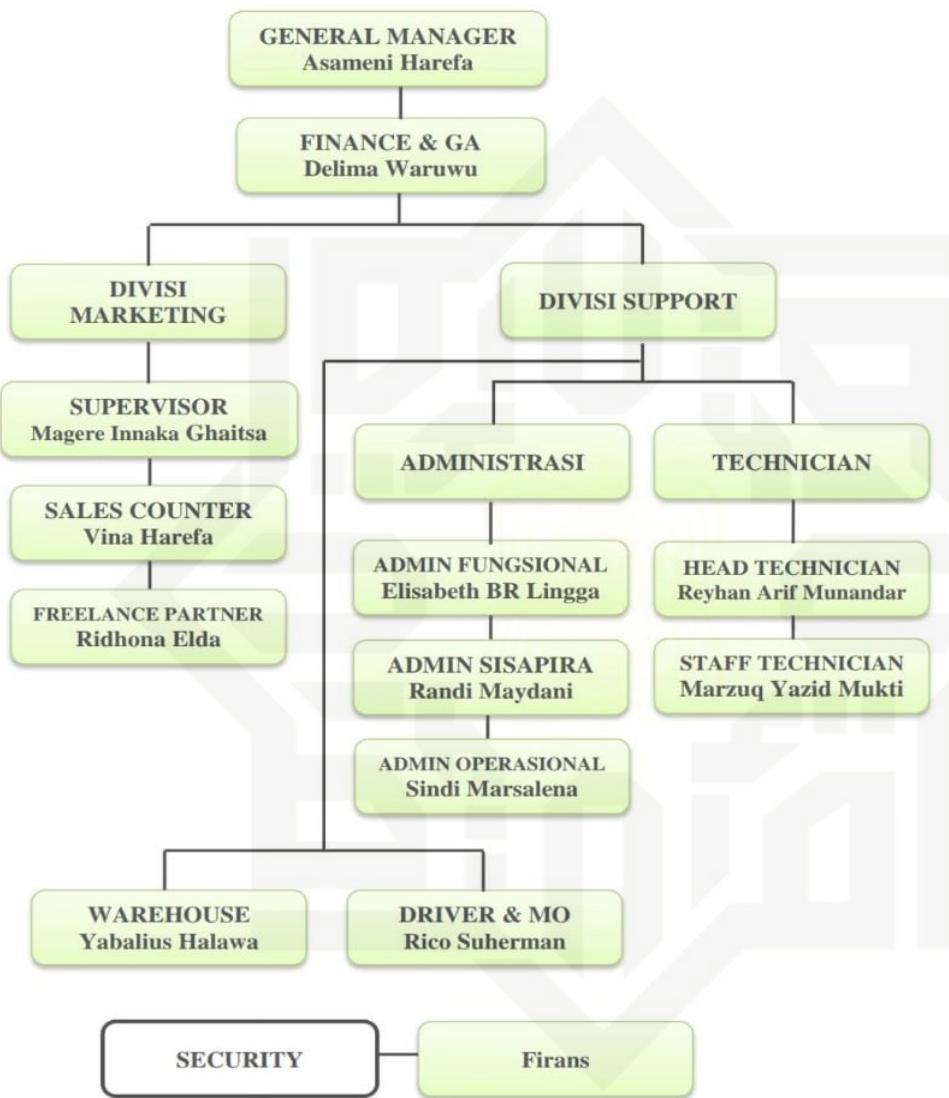
1. Mendorong masyarakat untuk beralih dari kendaraan konvensional berbahan bakar minyak menuju kepada kendaraan listrik.
2. Menciptakan ekosistem dan fasilitas *charging station* antar wilayah untuk mempercepat dan memudahkan masyarakat Indonesia dalam memiliki dan menggunakan kendaraan listrik.
3. Menciptakan budaya penggunaan kendaraan listrik sehingga dapat digunakan sebagai transportasi utama dalam aktivitas sehari-hari masyarakat Indonesia.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.5 Struktur Organisasi PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru

Gambar 2.2

Struktur Organisasi PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru



Sumber : PT Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru Tahun 2024

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.6 *Job Description*

### 1) *General Manager*

Memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola seluruh operasional perusahaan. Berperan sebagai pengambil keputusan dan pengarah seluruh divisi agar berjalan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Selain itu, *General Manager* juga memastikan seluruh target perusahaan dapat dicapai.

### 2) *Finance & General Affairs*

Bertanggung jawab terhadap pengelolaan keuangan perusahaan, termasuk perencanaan anggaran, pencatatan, dan pelaporan keuangan. Selain itu, bagian GA juga menangani kebutuhan administrasi umum perusahaan, manajemen aset, dan kebutuhan operasional kantor lainnya.

### 3) *Divisi Marketing*

Divisi ini fokus pada kegiatan pemasaran dan penjualan produk motor listrik kepada konsumen. Divisi ini terdiri dari beberapa peran sebagai berikut:

### 4) *Supervisor*

Mengawasi jalannya seluruh aktivitas pemasaran dan penjualan. Memastikan tim marketing mencapai target penjualan dan bertanggung jawab terhadap strategi pemasaran yang dijalankan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) *Sales Counter*

Melayani pelanggan yang datang langsung ke toko atau showroom.

Menyampaikan informasi produk, memproses transaksi penjualan, dan membangun hubungan baik dengan pelanggan.

6) *Freelance Partner*

Bertugas membantu memasarkan produk secara fleksibel. Bisa terlibat dalam promosi melalui media sosial, *event* pameran, atau menjangkau calon konsumen di luar jaringan formal perusahaan.

7) *Divisi Support*

Divisi pendukung yang terdiri dari Administrasi dan Teknisi, berperan penting dalam mendukung kegiatan operasional dan layanan purnajual.

8) *Admin Fungsional*

Menangani tugas administratif umum seperti pengarsipan, surat menyurat, dan dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan operasional perusahaan.

9) *Admin SISAPIRa*

Bertanggung jawab dalam pengelolaan data melalui sistem informasi internal perusahaan, termasuk input dan pembaruan data layanan, produk, dan pelanggan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**10) Admin Operasional**

Mengelola administrasi yang berkaitan dengan kegiatan operasional sehari-hari, termasuk koordinasi jadwal teknisi, distribusi suku cadang, dan pencatatan pelayanan pelanggan.

**11) Head Technician**

Memimpin tim teknisi, memastikan seluruh pekerjaan teknis terkait layanan purnajual berjalan dengan baik. Bertugas menangani keluhan teknis, perbaikan, dan layanan garansi produk.

**12) Staff Technician**

Melaksanakan pekerjaan teknis seperti servis, pemeliharaan, dan perbaikan motor listrik. Mendukung kegiatan teknis lapangan sesuai instruksi dari *Head Technician*.

**13) Warehouse**

Bertanggung jawab atas manajemen gudang, termasuk penerimaan, penyimpanan, pengendalian stok barang dan suku cadang, serta distribusinya kepada pelanggan atau teknisi.

**14) Driver & MO**

Bertugas sebagai pengemudi dan mendukung kegiatan operasional logistik. Termasuk pengantaran barang ke konsumen, pengambilan suku cadang, atau antar-jemput teknisi ke lokasi layanan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**15) Security**

Menjaga keamanan lingkungan kantor, termasuk pengawasan terhadap keluar-masuk barang dan orang. Bertugas menciptakan situasi kerja yang aman dan tertib.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru mengenai layanan purnajual (*After Sale Service*), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru sudah mengimplementasikan layanan purnajual secara menyeluruh, di antaranya:
  - a. Pemberian garansi pada komponen utama (dinamo, *controller* dan *charger*) dengan masa garansi yang berbeda-beda.
  - b. Layanan perbaikan dan pemeliharaan dengan menyediakan 5 bengkel resmi.
  - c. Penyediaan suku cadang dengan sistem *pre-order* jika stok kosong.
  - d. Fasilitas *charging station* gratis untuk konsumen.
  - e. Layanan lapangan (*field service*) dengan teknisi yang datang ke lokasi konsumen.
  - f. *Customer care* sebagai pusat informasi dan pengaduan selama jam kerja (Senin-Sabtu).
2. Layanan purnajual yang diterapkan PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru meliputi:
  - a. *Guarantee* (garansi), meliputi beberapa komponen seperti *controller*, dinamo, baterai, *charger* dengan masa garansi yang berbeda.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. *Maintenance and repair* (Pemeliharaan dan perbaikan), di mana proses perbaikan hanya dilakukan saat terjadi kerusakan tanpa adanya service.
  - c. *Sparepart* (suku cadang), PT. Sumatera Elektrik Motor menyediakan suku cadang dan apabila kosong dilakukan *pre-order* ke pusat.
  - d. *Facility and Equipment* (Fasilitas dan Perlengkapan), meliputi fasilitas perbaikan dan *charging station* yang tersebar di beberapa titik di Pekanbaru.
  - e. *Field Service* (Layanan Lapangan), yaitu layanan teknisi yang langsung datang ke lokasi konsumen untuk memudahkan penanganan.
  - f. *Customer Care* (Layanan Pelanggan), sebagai pusat informasi, pengaduan dan permintaan layanan konsumen.
3. Beberapa Kendala layanan purnajual yang dihadapi oleh PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru meliputi:
- a. Penanganan klaim garansi yang masih bergantung pada pusat jika stok kosong.
  - b. Keterbatasan ketersediaan suku cadang di cabang.
  - c. Jam operasional *customer care* yang terbatas.
  - d. Penanganan permintaan pelanggan untuk perbaikan produk setelah masa garansi.
  - e. Waktu perbaikan yang relatif lama untuk kerusakan berat.

Secara umum, praktik layanan purna jual di PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru sudah sesuai dengan teori Kotler dan Armstrong (2014)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengenai layanan purnajual, meskipun terdapat beberapa perbedaan khususnya dalam pemeliharaan berkala, karena karakteristik motor listrik yang berbeda dengan motor konvensional.

PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru telah menerapkan layanan purnajual yang secara menyeluruh dan mendalam dengan memperhatikan karakteristik produk motor listrik yang mereka tawarkan, meskipun terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Layanan Purnajual (*After Sale Service*) Motor Listrik Di PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perusahaan harus mengevaluasi implementasi pelayanan purnajual untuk memastikan bahwa setiap layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen, khususnya dengan:
  - a. Meningkatkan koordinasi antara cabang dan pusat untuk mempercepat proses penanganan klaim garansi dan memastikan setiap jenis layanan purnajual seperti perawatan, *field service*, *customer care* telah berjalan sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
2. Perusahaan disarankan untuk mengembangkan variasi layanan purnajual untuk meningkatkan kepuasan konsumen, antara lain:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menambahkan program perawatan berkala preventif walaupun motor listrik tidak memerlukan service rutin seperti motor konvensional.
3. Untuk mengatasi kendala yang ditemukan, dalam penelitian ini penulis menyarankan:
  - a. Meningkatkan stok suku cadang atau membangun gudang cadangan di kantor cabang untuk mengurangi ketergantungan pada sistem *pre-order* yang dapat memakan waktu 2 – 3 minggu.
  - b. Perusahaan perlu mengoptimalkan layanan *customer care* dengan menyediakan layanan 24/7 via WhatsApp/chatbot agar konsumen dapat merasakan layanan *customer care* kapan saja.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran, Tafsir dan Terjemahannya.

- Agustinah, F. (2021). Konsep 4P dan 7P. In *Manajemen Pemasaran (Perspektif Digital Marketing)*. chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repository.unitomo.a.c.id/3473/11/9.pdf
- Alaudin, S. A., Triyono, T., & Kurniawan, E. N. (2022). Layanan Purna Jual, Citra Merek dan Harga Jual Kembali dalam mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian Mobil di Jabodetabek. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 2(2), 191–200. <https://doi.org/10.37366/master.v2i2.427>
- Astari Sekarwati, R. A., & Suparto, S. (2020). Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual Di Indonesia Dan Eropa. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 5(2), 275–290. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v5i2.152>
- Asy'ari, A. H. (2018). Pengaruh Distribusi, Layanan Purna Jual, Citra Merek Dan Fanatisme Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Mobil Merek Toyota Di Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3), 377–390. <https://doi.org/10.35972/jieb.v4i3.241>
- Dharmmesta, B. S., & Irawan. (2016). *Manajemen pemasaran modern Dalam Manajemen pemasaran modern* (Issue June).
- Djuarni, W. (2023). Strategi Produk Berbasis Kearifan Lokal. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(1), 35–43. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v7i1.394>
- Ernoputri, D., Arifin, Z., & Fanani, D. (2016). Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Pengguna Produk LG di Malang Town Square (Matos) Malang – Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 30(1), 79–86.
- Halim, F., Zukhruf Kurniullah, A., Butarbutar Efendi, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Hengki Mangiring Parulian Simarmata, S., Adi Permati, L., & Novela, V. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Jufidar, J., Abbas, F., & Safwadi, I. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Skuter Metik Merek Honda di Kota Banda Aceh. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 3(1), 14–25. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v3i1.237>
- Mohammad, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, citra merek dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5(7), 1–18.  
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/837>

- Reppi, L. V. Y., Moniharapon, S., & Loindong, S. (2021). Bauran Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Grabfood (Study Pada Pengguna Jasa Grabfood Di Kota Manado Pada Masa Pandemi Covid-19). *Jurnal EMBA*, 9(3), 1482–1490.
- Rifai, A. I., & Oetomo, H. W. (2016). Pengaruh Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(3), 1–19.
- Solihat, A. (2019). Layanan Purna Jual pada Produk Otomotif. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 1(1), 6–10. <https://doi.org/10.35899/biej.v1i1.5>
- Suhartini, E. a. (2023). *Manajemen Pemasaran Perusahaan Jasa*. Lajagoe Pustaka.
- Syarifuddin, L. Mandey, S., & J.F.A Tumbuan, W. (2022). Sejarah Pemasaran dan Strategi Bauran Pemasaran. In *Istana Agency*.
- Victoria, D., Ruswanti, E., & . F. (2015). Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Surya Toto Indonesia Tbk. *Journal of Business and Banking*, 4(2), 153. <https://doi.org/10.14414/jbb.v4i2.368>



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR WAWANCARA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LAMPIRAN**



Dokumentasi wawancara bersama *Supervisor Marketing PT. Sumatera Elektrik Motor Cabang Pekanbaru* (Bapak Magere Innaka Ghaitsa)

UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Baterai lithium 72V21AH 2+6**



**Controller**



**Charger 72V3A baterai lithium**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Dinamo**



**Dinamo Pelek Belakang**



**GT-Unity Classic**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



GT-Aero



GT-Scood

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



GT-New Vp



GT-Hurricane



GT-Ranger