



**PELAYANAN KONSUMEN DI PT. COLUMBINDO PERDANA
CABANG BANDUNG**

LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Tugas Akhir Jurusan Manajemen
Pemasaran Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia**

Oleh :

IRMAS WAHYUNI

NIM : 21400014



**PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA**

BANDUNG

2002



Lembar Pengesahan Laporan

Judul : PELAYANAN KONSUMEN
DI PT. COLUMBINDO PERDANA

Nama : Irmah Wahyuni

Nim : 21400014

Program Studi : D3

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ekonomi

Nilai Kerja Praktek : *A*

Mengetahui

Pembimbing



(Ir. Julius Faisal, SE. MM)
NIP. 41273402002



Ketua Jurusan Manajemen

(Dra. Tutty S. Martadiredja, M. Si)
NIP. 131. 124. 775

Pembimbing Perusahaan



PT. COLUMBINDO PERDANA

BANDUNG GROUP

(Asep Tajudin, SE.)





KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini, yang merupakan laporan hasil kuliah kerja praktek di PT. COLUMBINDO PERDANA yang berjudul "PELAYANAN KONSUMEN DI PT. COLUMBINDO PERDANA". Yang menjadi salah satu persyaratan Tugas Akhir pada jurusan Manajemen Pemasaran Diploma III di Universitas Komputer Indonesia.

Dengan keterbatasan, pengetahuan dan pengalaman penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan kerja praktek ini terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna.

Selama penyusunan laporan kerja praktek ini penulis telah memperoleh banyak bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, terutama pihak-pihak yang ikut secara langsung membimbing penulis maupun yang memberikan dorongan moril, sehingga penyusunan laporan kerja praktek ini dapat terselesaikan, maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Eddy Suryanto Soegoto, Msc. Selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Ibu Prof Dr. Ria Ratna, M.S. AK. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

3. Ibu Dra. Tutty S. Martadiredja, M. Si. Selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
4. Bapak Ir. Julius Faisal, SE. MM. Selaku pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan hasil kerja praktek ini dengan baik.
5. Ibu Linna Ismawati. SE., Selaku Koordinator Kerja Praktek.
6. Ibu Raeny. SE., Selaku Dosen Wali Manajemen Pemasaran I Semester 5.
7. Bapak Asep Tajudin. SE. Selaku Kepala Pos PT. COLUMBINDO PERDANA Pos Mandiri, sekaligus pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama kerja praktek.
8. Bapak Robert Sinaga, Selaku Kepala HRD yang telah mengizinkan penulis untuk kerja praktek di PT. COLUMBINDO PERDANA.
9. Seluruh Staf dan Karyawan PT. COLUMBINDO PERDANA Sub Cabang dan Pos Mandiri, yang telah memberikan motivasi dan pengarahan selama kerja praktek.
10. Keluarga Tercinta, terutama Mamah tersayang yang telah mendidik dengan penuh kesabaran dan ketabahan yang selalu memberikan semangat maupun doa sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan hasil kerja praktek ini dengan baik.
11. Rekan-rekan dan Sahabat yang terlibat langsung memberikan masukan dalam penyusunan laporan kerja praktek ini.
12. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan hasil kerja praktek ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak dapat membawa berkah dan mendapat pahala dari Allah SWT, Amin.

Mudahan-mudahan Laporan kerja praktek ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya penulis sendiri. Atas segala perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Bandung, November 2002

Penulis

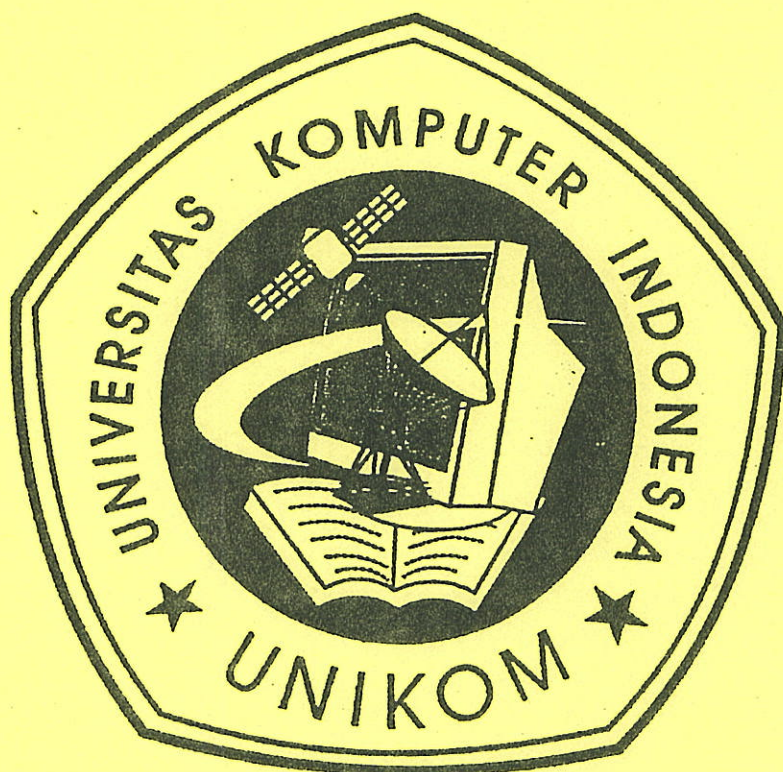




DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Praktek.....	
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Praktek	2
1.3 Kegunaan Kuliah Kerja Praktek.....	2
1.4 Lokasi dan Waktu Kuliah Kerja Praktek.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Columbindo Perdana.....	4
2.2 Struktur Organisasi Sub Cabang Mandiri PT. Columbindo Perdana...	8
2.3 DESKRIPSI Jabatan.....	8
2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan	15
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK	
3.1 Bidang Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek	18
3.2 Teknis Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek	18
3.3 Hasil Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek	19
3.3.1 Sasaran Dan Manfaat Service Excellenc.....	21

3.3.2 Macam-macam Keluhan Dan Penangananya.....	21
3.3.3 Tugas Dari Costumer Service.....	23
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	25
4.2 Saran	26
4.2.2 Saran Bagi Unikom.....	26
4.2.3 Saran Bagi Perusahaan.....	26
LAMPIRAN.....	27
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	28



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Columbindo Perdana.....	8





DAFTAR LAMPIARAN

1. Struktur Organisasi PT. COLUMBINDO PERDANA
2. Struktur Organisasi Customer Service Sub Cabang Mandiri
3. Product Knowledge PT. COLUMBINDO PERDANA
4. Data Complain Konsumen
5. Laporan Complain Konsumen
6. Contoh Log Keluhan Pelanggan
7. Contoh Daftar Penukaran Spare Part
8. Contoh Permintaan Spare Part
9. Daftar Penilaian Kerja Praktek
10. Daftar Absensi Kehadiran Mahasiswa

