



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Praktek

Dengan adanya era globalisasi, upaya memenangkan persaingan tidak hanya berdasarkan kualitas dan harga, tetapi perlu dilakukan upaya untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen. Yang mengakibatkan ketatnya persaingan dan menjadikan perusahaan-perusahaan saling bersaing untuk menarik konsumen dan mengunguli pesaing mereka, dengan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen secara lebih baik.

Banyak perusahaan yang berpikir bahwa mendapatkan konsumen adalah tugas bagian pemasaran atau penjualan. Jika bagian itu tidak mampu menciptakan pelanggan, perusahaan akan berkesimpulan bahwa tenaga pemasaran mereka kurang baik. Tetapi, kenyataannya adalah bahwa pemasaran hanyalah salah satu faktor untuk menarik dan mempertahankan konsumen. Bagian pemasaran dapat menjadi efektif di perusahaan yang seluruh karyawannya telah merancang dan menjalankan system pengantar nilai pelanggan yang lebih unggul dari para pesaingnya.

PT. COLUMBINDO PERDANA adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang Penjualan sewa beli elektronik dan furniture yang ada di Indonesia. Dimana perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang professional, pentingnya peranan pelayanan konsumen atau Customer Service

dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen dapat meningkatkan citra baik di lingkungan masyarakat dan mampu bersaing dengan perusahaan lain.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Praktek

Praktek kerja lapangan adalah salah satu persyaratan akademik kelulusan pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen pemasaran Program Diploma III, Universitas Komputer Indonesia. dimana penulis dapat mengaplikasikan pendidikan yang telah diterima selama perkuliahan kedalam dunia kerja melalui program Kuliah Kerja Praktek khususnya dilingkungan PT. COLUMBINDO PERDANA.

Dengan mengacu pada latar belakang, maka dapat diketahui tujuan dari Pelayanan Konsumen. adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Customer Service apakah telah sesuai dengan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh PT. COLUMBINDO PERDANA.
2. Untuk mengetahui apakah konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan dalam peningkatan kualitas dan fasilitas standar pelayanan.
4. Mampu menganalisa mengenai pelayanan-pelayanan yang dilakukan di PT. COLUMBINDO PERDANA.

1.3 Kegunaan Kuliah Kerja Praktek

Kegunaan Kuliah Kerja Praktek ini bisa dibedakan menjadi 2 bagian yaitu :

1. Kegunaan Operasional bagi perusahaan adalah untuk membantu dalam kegiatan operasionalnya dan juga sebagai bahan masukan bagi perusahaan yang bersangkutan untuk lebih meningkatkan kuantitas dan kualitas perusahaan tersebut. Bagi perusahaan merupakan masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. kegunaan Pengembangan Ilmu bagi penulis adalah untuk dapat mengembangkan wawasan dalam dunia kerja, dan untuk menambah ilmu pengetahuan penulis. Khususnya pengembangan ilmu tentang konsep pelayanan konsumen yang baik.

1.4 Lokasi Dan Waktu Kuliah Kerja Praktek

Adapun tempat pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan di dua sub cabang PT. COLUMBINDO PERDANA, dimana pada minggu pertama di tempatkan di sub cabang mandiri yang beralamat Jl. A. Yani No. 800 dan minggu ke dua sampai selesai dilaksanakan di pos mandiri di Jl. Veteran No. 76 Bandung.

Waktu pelaksanaan kerja praktek ini di mulai pada tanggal 26 Agustus s/d 20 September 2002, jadi kerja praktek tersebut dilaksanakan kurang lebih selama 1 bulan.

