

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) didirikan untuk memenuhi tuntutan akan tenaga-tenaga ahli yang terdidik, terampil dan profesional dibidang teknologi. Science dan bisnis terutama dibidang teknologi informatika dan komputer yang berwawasan global. UNIKOM merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang terkenal dengan segudang prestasi terlebih lagi pada kompetisi dibidang High Technology seperti Robotika yang menjadi Juara Nasional bahkan Juara Internasional. Sebagai salah satu universitas yang cukup disegani dalam bidang technolgy unikom mewajibkan kurikulum berbasis komputer kepada seluruh fakultas yang merupakan identitas dari UNIKOM. Selain itu unikom juga memiliki 5 fakultas salah satunya adalah fakultas ekonomi.

Untuk mencapai tujuan tersebut UNIKOM selalu memperhatikan kurikulum pendidikan yang ada supaya mendapatkan hasil yang memuaskan sesuai dengan hasil yang diharapkan baik itu dari mahasiswa, kampus dan dunia kerja. salah satu mata kuliah yang ada dalam kurikulum adalah Kerja Praktek. Kerja Praktek merupakan tempat transfer ilmu yang selama ini didapatkan dalam materi perkuliahan dan sebagai wahana latihan bagi mahasiswa untuk dapat lebih mengenal, memahami ruang lingkup pekerjaan secara langsung dan nyata sebagai proses belajar untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Dengan adanya

program ini diharapkan dapat membekali mahasiswa untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja sebenarnya.

Marketing merupakan bagian yang dipilih dan disarankan oleh perusahaan kepada penulis sebagai bagian dari pelaksanaan kerja praktek dimana penulis melakukan kegiatan. Dalam pelaksanaan kegiatan

program studi manajemen yang mewajibkan kepada mahasiswa/mahasiswinya untuk melakukan kerja praktek di perusahaan manapun guna menambah pengetahuan didunia kerja dan juga sebagai penerapan ilmu manajemen dan komputer yang telah diajarkan.

Dimana perusahaan PT. Jhon Prima Efortune yang berada di daerah cianjur menjadi tempat pelaksanaan kerja praktek pada bagian marketing maka judul yang diambil :” **Prosedur kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan the jhon’s cianjur aquatic resort.”**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Berdasarkan latarbelakang diatas maka tujuan diadakannya kerja praktek guna mengetahui prosedur apa saja yang dilakukan oleh perusahaan guna memuaskan keinginan konsumen sehingga hambatan yang terjadi dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen dapat diminimalisir. Dan bertujuan untuk mengetahui upaya apa saja yang telah dilakukan perusahaan dalam melayani guna memuaskan keinginan konsumen.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Hasil laporan kerja praktek ini diharapkan bisa memberikan nilai positif bagi perusahaan dalam mengembangkan dan menyempurnakan prosedur pelayanan yang berkualitas bagi konsumen sehingga bisa mempertahankan dan bila perlu meningkatkan jumlah pelanggan atau pengguna jasa perusahaan tersebut.

Bagi penulis penelitian ini dapat mengembangkan ilmu pengetahuan menjadi bahan bacaan dan informasi dalam penelitian lebih lanjut berkaitan dengan khususnya perusahaan jasa. Dan Sebagai sarana belajar untuk mengintegrasikan pengetahuan dan keterampilan dengan terjun langsung sehingga dapat melihat, merasakan, dan menghayati apakah praktik-praktik pembelajaran yang dilakukan selama ini sudah efektif dan efisien.

1.4 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

Lokasi yang dijadikan tempat kerja praktek adalah perusahaan swasta yaitu The Jhon's Cianjur Aquatic resort yang beralamatkan di Kp. Tangkil Ds. Babakan karet- Cianjur- Indonesia- 43251 Telp. (+62-263) 264 444 || Fax. (+62-263) 273 000 info@thejhons.com || www.thejhons.com.

Adapun kegiatan kerja praktek di mulai dari tanggal 31 Juli sampai 31 Agustus 2013, pelaksanaan kerja praktek dilakukan seperti jam kerja biasa yaitu: Senin- Jumat 09.00 – 16.30 / Sabtu- Minggu 08.15 – 17.00 WIB.

Tabel 1.1

Jadwal Kerja Praktek