

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Seiring berkembangnya teknologi dan informasi di Indonesia maupun di dunia dan berkembangnya bisnis-bisnis online yang ada di Indonesia maupun di dunia dan permintaan masyarakat untuk jasa pengiriman barang atau pun dokumen untuk ke seluruh Indonesia maupun ke dunia yang semakin meningkat untuk mereka yang sering berbelanja online

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang begerak dalam bidang jasa pelayanan di bidang jasa pengiriman ekspedisi barang dan dokumen yang satu-satunya dan juga sudah tersebar di seluruh dunia dan untuk menunjang kebutuhan masyarakat Indonesia melalui produk pos Indonesia.

Kebutuhan pelanggan perlu diidentifikasi secara jelas, sebagai bagian dari pengembangan produk. Tujuan pendekatan ini adalah untuk melampaui harapan pelanggan dan bukan sekedar memenuhinya. Oleh karena itu diperlukan informasi yang akurat apa kebutuhan dan keinginan pelanggan atas dasar barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat memahami dengan baik perilaku pelanggan pada sasarnya, serta dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada, menjalin hubungan dengan setiap pelanggan dan mampu mengungguli pesaingnya. (Mulyana, 2002)

Namun untuk mengembangkan inovasi produk yang sudah ada harus dengan melihat dari beberapa kriteria yang lagi buming yang ada di dalam masyarakat

sehingga inovasi yang akan dibuat tidak menjadi menjatuhkan atau menurunkan nilai dari produk pos Indonesia itu tersebut. Maka oleh karena itu masalah ini jika salah dalam menginovasi produk akan menjadi hambat dalam meningkatkan peningkatan pelanggan sehingga penulis dapat menyimpulkan untuk menjadi judul **“pengembangan inovasi produk pos express untuk meningkatkan jumlah pelanggan PT.Pos Indonesia”**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dari kerja praktek ini adalah untuk mengetahui :

1. Bagaimana inovasi pos express dalam divisi pengembangan bisnis surat di Pos Indonesia (Persero).
2. Penyusunan kebijakan inovasi pos express di dalam divisi pengembangan bisnis surat.
3. Hambatan yang ada dalam inovasi pos express di divisi pengembangan bisnis surat.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

1. Kegunaan Akademis

1. Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam ilmu manajemen pemasaran khususnya di bidang pengembangan bisnis surat.
2. Sebagai pengalaman dalam pelaksanaan kerja praktek yang terjun langsung di dunia kerja.

2. Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan manajemen pemasaran terutama dalam bidang pengembangan bisnis surat, yang selanjutnya untuk memenuhi nilai mata kuliah kerja praktek, pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Komputer Indonesia.

2. Bagi Pihak Perusahaan

Hasil kerja praktek diharapkan dapat menjadi saran dan informasi yang berguna bagi perusahaan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi dan pengetahuan dan juga sebagai refensi dalam bidang pengembangan inovasi produk

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Kerja praktek ini bertempat di PT. Pos Indonesia (Persero) jl. Banda No.30 Bandung Gedung Wahana Bakti Pos.

Waktu pelaksanaan kerja praktek mulai dari tanggal 15 juli 2013 sampai dengan tanggal 30 agustus 2013