BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Praktek

Di era globalisasi yang semakin berkembang secara pesat menyebabkan meningkatnya mobilitas individu agar dapat mengikuti arus perkembangan zaman. Untuk mendukung mobilitas tersebut dibutuhkan kinerja produk yang mumpuni agar setiap kegiatan dapat berjalan sesuai keinginan tanpa ada halangan yang berarti tentunya.

Terdapat penilaian terhadap kinerja produk sesuai dengan kemampuan dalam pengoperasiannya. Namun sebagian besar produk ditetapkan pada satu dari empat tingkat kinerja yang terdiri dari: rendah, rata-rata, tinggi, atau unggul. Kualitas kinerja (*performance quality*) adalah tingkat dimana karakteristik utama produk beroperasi. Kualitas menjadi dimensi yang semakin penting untuk diferensiasi ketika perusahaan menerapkan sebuah model nilai dan memberikan kualitas yang lebih tinggi dengan uang yang lebih rendah. Meskipun dengan demikian perusahaan tidak harus selalu merancang tingkat kinerja setinggi mungkin. Produsen harus merancang tingkat kinerja yang tepat bagi pasar sasaran dan tingkat kinerja pesaing. Perusahaan harus mengelola kualitas kinerja sepanjang waktu. Dengan terus memperbaiki produk, perusahaan dapat menghasilkan tingkat pengembalian dan pangsa pasar yang tinggi, kegagalan dalam melakukannya akan memberikan konsekuensi negatif.

Banyak orang menganggap produk adalah suatu penawaran nyata, tetapi produk bisa lebih dari itu. Secara luas, produk (*product*) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang, fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, property, organisasi, informasi, dan ide.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:283) Kualitas Produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya.

Dari penjelasan diatas, dapat ditarik pemahaman bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan produk yang ditawarkan oleh produsen. Untuk meningkatkan kualitas produk tentu diperlukan suatu metode atau prosedur agar konsumen mendapatkan kepuasan, yang kemudian mempunyai dampak terhadap suksesnya produsen produk tersebut. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk menyusun Laporan Kerja Praktek ini dengan judul **"Prosedur Peningkatan Kualitas Mobil Bekas Siap Pakai Pada Merkuri Mobil".**

1.2. Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur peningkatan kualitas mobil bekas siap pakai pada Merkuri Mobil.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam prosedur peningkatan kualitas mobil bekas siap pakai pada Merkuri Mobil.

3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan Merkuri Mobil untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam prosedur peningkatan kualitas mobil bekas siap pakai.

1.3. Kegunaan Kerja Praktek

Kerja praktek yang dilakukan penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan banyak pihak terkait lainnya. Adapun kegunaan dari kerja praktek ini adalah :

1. Bagi Penulis

   Meningkatkan serta mengembangkan pengetahuan dan wawasan penulis agar bisa mengimplementasikan secara nyata teori-teori yang di dapat selama mengikuti perkuliahan di Universitas Komputer Indonesia sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja nantinya. Selain itu dapat mengetahui tentang bagaimana langkah-langkah atau prosedur yang dilakukan pada *showroom* mobil bekas Merkuri Mobil untuk meningkatkan kualitas mobil bekas yang ada.

2. Bagi Perusahaan

   Adanya bantuan tenaga dan pikiran dalam menyelesaikan serta memecahkan masalah untuk menunjang pertumbuhan dan perkembangan *showroom* kearah yang lebih baik, yang disampaikan melalui saran dan usulan-usulan sebagai bahan pertimbangan untuk kemajuan Merkuri Mobil.

3. Bagi Pihak Lain

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat serta dapat dijadikan sebagai referensi dalam penyusunan laporan kerja praktek dengan tema yang sama.

1.4. Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Lokasi penelitian untuk melaksanakan kerja praktek ini adalah di salah satu *showroom* mobil bekas Merkuri Mobil yang beralamat di Jalan BKR No.114, Regol Bandung, Jawa Barat. Praktek Kerja Lapangan ini dilakasanakan kurang lebih selama satu bulan terhitung dari tanggal 01 Agustus 2016 sampai dengan 03 September 2016.

Tabel 1.1

Waktu Pelaksanaan Penulisan Kerja Praktek

No	Uraian	Waktu Kegiatan																							
		Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Menerima Surat Pengantar Kerja Praktek dari Prodi		■	■																					
2.	Mengajukan surat pengantar Kerja Praktek ke Perusahaaan				■																				
3.	Penerimaan Kerja Praktek dari Pihak Perusahaan				■																				
4.	Melaksanakan Kerja Praktek					■	■	■	■																
5.	Mencari Data Dan Pengajuan Judul									■	■	■	■	■											
6.	Membuat Laporan													■	■										
7.	Bimbingan Laporan Kerja Praktek															■	■								
8.	Sidang Laporan Kerja Praktek																	■	■	■	■				
9.	Pengumpulan Laporan Kerja Praktek																					■	■	■	■