

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) merupakan salah satu kampus yang terletak di kota Bandung yang beralamat di Jalan Dipati Ukur, kampus yang menggunakan dasar berbasis IT ini sangat berkompeten dan mewujudkan universitas yang mampu bersaing di bidang teknologi. Terdapat 6 fakultas dimana salah satunya adalah fakultas ekonomi. Fakultas ekonomi memiliki dua program studi yaitu manajemen dan akuntansi. Dimana penulis mengambil jurusan manajemen dan spesialis bisnis. Salah satu program yang di adakan di jurusan manajemen untuk melakukan kegiatan kerja praktek pada semester tujuh wajib dilakukan agar penulis dapat memperoleh pengalaman di bidang kerja praktek

Berbicara tentang kerja praktek penulis tertarik untuk melakukan kerja praktek di Cafe Gerobak Cokelar, tepatnya pada bagian administrasi kredit. Cafe Gerobak Cokelat Cimahi adalah salah satu *franchised* dari Cafe Gerobak Cokelat yang cabang utamanya berada di kota Solo.

Café sebagai perusahaan barang dan jasa yang juga sedang menjamur di kota Cimahi. Kota Cimahi saat ini dikenal juga sebagai kota yang sedang berkembang dalam dunia kuliner dengan demikian munculah berbagai macam café-café dan rumah makan lainnya.

Café dengan konsep *modern* atau *oldschool* mulai banyak dijumpai di kota ini, salah satunya Gerobak Cokelat dengan mengusung konsep nuansa cokelat. Gerobak Cokelat merupakan sebuah Café yang menyajikan makanan, minuman, cemilan maupun *dessert* bernuansa cokelat, namun ada juga *salty food* untuk menambah kepuasan pelanggan karena tidak semua pelanggan menyukai makanan yang manis-manis.

Saat ini Café sudah menjadi gaya hidup bagi masyarakat terutama anak-anak muda. Sebagian besar anak-anak muda yang datang ke gerobak cokelat tidak hanya ingin mencari makanan dan minuman saja yang biasa dihidangkan. Mereka saat ini ingin mencari suatu suasana yang berbeda dari Café lainnya yang dapat dipakai untuk nongkrong dan berkumpul berkelompok ataupun perorangan.

Café Gerobak Cokelat adalah salah satu Café yang mempunyai keunikan dalam promosinya, yaitu Café yang memberikan potongan harga kepada pelajar dan mahasiswa dari jam 12:00 sampai dengan jam 17:00 WIB pada hari Senin-Jumat. Daya tarik lainnya adalah cat dan ornamen yang serba berwarna cokelat, *interior yang cozy* dan juga Wi-Fi untuk menambah kenyamanan pelanggan. Wallpaper juga menjadi daya tarik tersendiri bagi yang ingin berfoto. Pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang berbeda dengan yang biasa kita temui di Cafe lain pada umumnya. Pelayanan lain yang diberikan Cafe Gerobak Cokelat menciptakan suasana penuh keakraban antara para pelayan dan pelanggan agar pelanggan merasakan kepuasan tersendiri atas pelayanan yang telah diberikan oleh pelayan Cafe Gerobak Cokelat.

Dengan penjelasan di atas, demikian, melalui Laporan Kerja Praktek ini penulis hendak mengkaji “**Proses Peningkatan Kepuasan Pelanggan Gerobak Cokelat**”

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Dalam melakukan setiap pekerjaan tentunya ada tujuan yang hendak dicapai. Dari uraian ini penulis berkesimpulan bahwa Kerja Praktek sangat penting bagi lembaga pendidikan dan mahasiswa/i karena dapat menciptakan manusia yang bisa menangani tugas dan tanggung jawab yang ada di dalam perusahaan pemerintah dan swasta.

Adapun tujuan Kerja Praktek yang di laksanakan oleh penulis yaitu untuk mengetahui dan memahami :

1. Untuk mengetahui Proses Peningkat Kepuasan Pelanggan Gerobak Cokelat.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dan solusi dalam Proses Peningkatan Kepuasan Pelanggan Gerobak Cokelat.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

1.3.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis :
 - Menambah pengetahuan dan mendapatkan wawasan dalam membandingkan teori yang diperoleh penulis selama dibangku kuliah dengan kenyataan sebenarnya yang terjadi di tempat kerja Terutama tentang Proses Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Gerobak Cokelat.
 - Untuk melatih keterampilan penulis sebagai bekal menghadapi dunia kerja secara nyata.

2. Bagi Perusahaan

- Memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat serta memberikan masukan yang positif dan informasi sebagai bahan evaluasi untuk perkembangan dan kemajuan Café khususnya dalam proses kepuasan pelanggan

1.3.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

- Bagi penulis hasil kegiatan ini sangat bermanfaat untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan wawasan dan pengalaman khususnya mengenai peningkatan kepuasan sehingga dapat membandingkan kenyataan yang ada dilapangan dengan berbagai masalah yang relevan.

2. Bagi Perusahaan

- Hasil penelitian ini di harapkan dapat di gunakan sebagai sumber data dan informasi yang memberiak ilmu pengetahuan sehingga dapat mendukung dan menguatkan teori yang telah ada dan perluasan wawasan yang berkaitan dengan pengkreditan.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

1.4.1 Lokasi Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek di Café Gerobak CokelatJl. Ciawitali No.6, Citeureup, Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat 40512.

1.4.2 Waktu Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek selama 1 Bulan, dari tanggal 15 Agustus 2016 sampai dengan tanggal 15 September 2016.

Tabel 1.1

Jadwal Pelaksanaan Kerja Praktek

NO	Uraian	Waktu Kegiatan					
		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Mensurvei Tempat Kerja Praktek						
2	Pelaksanaan Kerja Praktek						
3	Mencari Data						
4	Membuat Laporan						
5	Bimbingan Kerja Praktek						
6	Ujian Kerja Praktek						

