

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Kerja praktek merupakan salah satu persyaratan untuk menempuh Skripsi di jenjang S1, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Komputer Indonesia. Melalui kerja praktek ini, mahasiswa dapat mempraktekan dari apa yang telah mereka dapatkan dibangku perkuliahan dengan terlibat langsung ke lapangan, belajar bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Selain itu, mahasiswa berkesempatan untuk menambah pengetahuan, pengalaman kerja dan mengembangkan cara berpikir, memberikan ide-ide yang kreatif dan berguna.

Kerja praktek juga dapat bertujuan untuk menambah keterampilan mahasiswa dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang dimilikinya. Kerja praktek juga dapat memudahkan mahasiswa untuk terjun ke dalam dunia pekerjaan setelah lulus kuliah. Setiap mahasiswa harus memiliki kesiapan dalam menghadapi keprofesionalannya dalam bekerja sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Agar menjadi tenaga kerja yang memiliki pengetahuan, keterampilan, skill, dan pengalaman di dunia kerja melalui magang, maka penulis memilih PT. Sejahtera Inti Anugrah Perkasa. PT. Sejahtera Inti Anugrah Perkasa bergerak di bidang penjualan, pemeliharaan, dan suku cadang motor Honda. Selama kerja praktek, penulis mendapatkan pengalaman kerja serta pengetahuan baru. Di

dalam kerja praktek ini, penulis harus mampu memberikan solusi–solusi yang bermanfaat terhadap kondisi lapangan dan teknis serta kemungkinan masalah–masalah yang terjadi di lapangan atau pun perencanaan.

Dalam dunia bisnis, pelayanan konsumen itu sangat penting. Jika dilayani dengan baik, konsumen akan merasa senang dan puas dengan pelayan yang ada. Setiap perusahaan memiliki prosedurnya masing-masing untuk melayani konsumen. Berbagai tahap dilakukan agar dapat melayani konsumen dengan sebaik mungkin.

Dealer motor Honda selalu mengedepankan layanan dan kepuasan konsumennya, karena menjadi kunci utama keberhasilan perusahaan untuk tetap dicintai oleh konsumennya, seperti pelayanan service berkala, setiap konsumen disediakan ruang tunggu yang nyaman, disediakan minuman, terdapat layar tv sehingga konsumen tidak jenuh atau bosan.

Oleh karena itu, penulis ingin membahas masalah tersebut dalam sebuah laporan dengan judul ”Prosedur Pelayanan Konsumen di PT. Sejahtera Inti Anugrah Perkasa”.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dilaksanakannya kerja praktek adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan konsumen di PT. Sejahtera Inti Anugrah Perkasa.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang di hadapi dalam pelayanan konsumen di PT. Sejahtera Inti Anugrah Perkasa

3. Untuk mengetahui apa saja upaya yang diberikan PT. Sejahtera Inti Anugrah Perkasa untuk mengatasi hambatan yang terjadi saat proses melayani konsumen.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Adapun kegunaan kerja praktek adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa dapat memperdalam wawasan kerja praktek dengan langsung mempraktikannya di perusahaan.
2. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktik.
3. Meningkatkan wawasan tentang situasi dalam dunia kerja bagi penulis.
4. Mahasiswa dapat membandingkan antara teori yang dikerjakan di kampus dengan praktik kerja di lapangan.
5. Dengan adanya Kerja Praktik ini mahasiswa dapat melihat bagaimana sebenarnya operasional kerja dari tempat Kerja Praktik. Mahasiswa banyak mendapat masukan baik dalam hal jenis pekerjaan yang dilakukan tempat Kerja Praktik maupun tindakan pada tempat Kerja Praktik agar mendapat kepercayaan dari banyak pihak.
6. Melatih mental daripada mahasiswa/i untuk bersikap lebih dewasa dan lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan suatu tugas yang diberikan kepadanya.

1.4 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

1.4.1 Lokasi Kerja Praktek

Lokasi kerja praktek dilaksanakan di PT. Sejahtera Inti Anugrah Perkasa, Jalan Soekarno Hatta No. 157 Bandung, Babakan Ciparay, Kota Bandung, Jawa Barat 40223

1.4.2 Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

Hari	Waktu
Senin - Jumat	08.00-17.00
Sabtu	08.00-15.00