PELAKSANAAN LAYANAN PURNA JUAL PADA PD. NUSA INDAH UTAMA BANDUNG

LAPORAN KERJA PRAKTEK

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Matakuliah Kerja Praktek
Program Strata 1
Jurusan Manajemen

Disusun oleh:

DESTY WIDYASARI
21201056

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG

2004

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KERJA PRAKTEK

Judul	: Pelaksanaan Layanan Purna Jual Pada PD. Nusa Indah Utama Bandung
Nama	: Desty Widyasari
NIM	: 21201056
Program Studi	: Strata I
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Nilai Kerja Praktek	: A

Mengetahui,

Pembimbing,

(Lita Wulantika, S. E)
NIP. 4127. 34. 02. 004

Ketua Jurusan Manajemen,

(Dra. Tutty S. Martadiredja, M.Si)
NIP. 131. 124. 775

Pembimbing Perusahaan,

p.d. Nusa Indah Utama
BANDUNG

(Victor Zulkarnaen, S. E)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr, Wb.

Bismillahirrahmaanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, salawat dan salam semoga dilimpahkan atas Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan seluruh umatnya yang bertaqwa.

Adapun tujuan dari kerja praktek tersebut adalah menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan maupun diluar perkuliahan dalam pengaplikasiannya di dunia kerja.

Walaupun kerja praktek dan laporan masih jauh dari sasaran, namun penyusun telah mendapatkan bantuan dari beberapa pihak, sehingga dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc, selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia,
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Ria Ratna Ariawati, M. S., Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia,
3. Ibu Dra. Tutty S. Martadiredja, M. Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia,
4. Ibu Mardha Tri Meilani, SE, selaku dosen wali MN-2,
5. Ibu Linna Ismawati, SE, selaku Koordinator Kerja Praktek,

6. Ibu Lita Wulantika, SE, selaku dosen pembimbing,
7. Bapak H. Cheppy Saifudin, selaku Direktur PD. Nusa Indah Utama Bandung,
8. Bapak Victor Zulkarnaen, SE, selaku Manajer dan pembimbing perusahaan,
9. Ibu Lia Sulistiawati, selaku Kepada Divisi Administrasi dan Keuangan,
10. Seluruh staf dan karyawan PD. Nusa Indah Utama Bandung,
11. Bapak, Ibu, dan Adikku Rina, atas doa serta dorongannya,
12. Lia-Eq, Flo-Ndo, Vida, Ratih, Shandy, arisan MN2 (untuk semua persahabatan yang menyenangkan),
13. Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penyusun dengan pahala yang setimpal.

Menyadari segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan laporan ini, penyusun mengharapkan saran dan kritik demi tercapainya kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat, khususnya bagi penyusun dan umumnya bagi dunia pendidikan.

Bandung, Desember 2004

Penyusun,

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR GAMBAR..... v

DAFTAR TABEL vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kuliah Kerja Praktek 1

1.2. Tujuan Kuliah Kerja Praktek 3

1.3. Kegunaan Kuliah Kerja Praktek 3

1.4. Lokasi dan Waktu Kuliah Kerja Praktek 4

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan 5

2.2. Struktur Organisasi Perusahaan 6

2.3. Deskripsi Jabatan 9

2.4. Aspek Kegiatan Perusahaan 12

BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK

3.1. Bidang Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek 14

3.2. Teknis Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek 14

3.3. Hasil Kuliah Kerja Pratek 15

3.3.1. Sasaran dan Manfaat Layanan Purna Jual yang dilakukan oleh PD. Nusa Indah Utama Bandung..... 16

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PD Nusa Indah Utama Bandung... 8

Gambar 3.1 Grafik Jenis Layanan Purna Jual yang diberikan PD Nusa Indah Utama kepada 7 (Tujuh) Pelanggan Tetap terbesar..... 23

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Data Konsumen dan Jenis Pelayanan Purna Jual yang diberikan oleh PD. Nusa Indah Utama periode bulan Juni 2004 22

Tabel 3.2 Tanggapan Konsumen terhadap Layanan Purna Jual PD. Nusa Indah Utama Bandung..... 26