BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Kuliah kerja praktek adalah aplikasi keilmuan didalam dunia kerja. dalam hal ini aplikasi ilmu yang telah dipelajari di perkuliahan diterapkan dan di bandingkan dengan pelaksanaan di dunia kerja Selama kurang lebih 1 (satu) bulan terhitung sejak 1 Agustus 2010 – 1 September 2010 penulis melaksanakan kerja praktek di clothing SCREAMOS Bandung Indah Plaza, Jalan Merdeka No. 56 Bandung, Jawa Barat, Indonesia, dan Pada waktu kerja praktek disana penulis di tempatkan di bagian unit pelayanan atau *shopkeeper* dimana bagian tersebut merupakan bagian yang sangat penting untuk membantu kebutuhan pelayanan khususnya konsumen, Dalam menjalankan Kerja Praktek diharapkan penulis dapat membantu dan mendukung proses perusahaan terutama kegiatan di bidang *shopkeeper* yaitu melayani konsumen dan memberikan informasi item yang di butuhkan oleh konsumen.

Penulis dibimbing dan diarahkan oleh seorang pembimbing yang telah di tunjuk oleh **SCREAMOUS** guna memberikan penjelasan akan data yang diperlukan selama penulis melakukan kegiatan kerja praktek

Dalam menjalankan Kerja Praktek diharapkan penulis dapat membantu dan mendukung proses perusahaan terutama kegiatan di bidang pelayanan.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Kegiatan–kegiatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan Kerja Praktek di clothing SCREAMOS Bandung Indah Plaza, Jalan Merdeka No 56 Bandung, Jawa Barat, Indonesia, adalah membantu pekerjaan karyawan di distro SCREAMOSdalam menangani pelanggan.

Adapun kegiatan rutin yang dilakukan oleh penulis anatara lain:

Shopkeeper yaitu melayani konsumen dan memberikan informasi item yang di butuhkan oleh konsumen.

3.3. Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

Pelayanan penjualan merupakan kegiatan utama bagi distro **SCREAMOUS.** Prioritas kegiatan di distro **SCREAMOUS** adalah memenuhi kebutuhan konsumen serta pemenuhan kepuasan konsumen.dari kerja praktek tersebut penulis memperoleh hasil sebagai berikut.

3.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran pelayanan pada distro SCREAMOUS.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelancaran pelayanan pada distro **SCREAMOUS** adalah letak distro yang sangat strategis karena berada di dalam mall dan area parker yang cukup luas untuk pegawai dan masyarakat umum sehingga memudahkan konsumen untuk datang ke

distro SCREAMOUS. Maka dari itu perusahaan harus melakukan strategi yang tepat terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Usaha-usaha pelayanan yang dilakukan oleh toko pengecer lebih banyak ditinjau pada pelayanan terhadap pembeli.

Dalam memilih retail store, pembeli mempertimbangkan banyak hal. Faktor utama yang diperhatikan adalah yang berkaitan dengan kebutuhan ekonominya. Di lain pihak, kebutuhan emosional juga kadangkala mempengeruhi pilihannya Selain faktor lokasi, faktor yang mempengaruhi kelancaran adalah faktor design distro di mana dalam setiap bulannya terdapat design-design yang berubah sesuai dengan tema yang berbedabeda seperti desaign *retro high tecnologi* dan *fantasy romance* yang dapat menarik minat calon pembeli distro tersebut.

faktor promosi juga memiliki peran penting dalam mempengaruhi kelancaran pada distro SCREAMOUS karena dengan promosi yang baik dan kreatif akan menciptakan *brand image* yang kuat di hati masyarakat, selain faktor-faktor tersebut faktor akan ketersedian bahan baku cukup memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran kegiatan oprasional distro SCREAMOUS Bandung sehingga dapat mengalami kenaikan yang sangat pesat dan mampu bersaing dengan distro dan factory outlet yang ada di Bandung khususnya dan di seluruh Indonesia umumnya.

3.3.2 Hambatan dalam prosedur pelayanan konsumen pada distro SCREAMOUS.

Dalam setiap pekerjaan tidak akan selamanya berjalan denan baik dan lancar. Begitu pula dalam pelayanan konsumen untuk konsumen yang akan membeli pakaian di distro SCREAMOUS, ada kendala yang dihadapi dalam pelayanan konsumen yaitu :

1. Pelayan kurang ramah dalam melayani dan kurang memperhatikan konsumen sehingga konsumen merasa tidak nyaman.

   Dalam melayani para pengunjung terkadang dalam pikiran pelayan, pengunjung hanya melihat-lihat saja (tidak membeli) sehingga pelayan distro terkesan acuh terhadap pengunjung dan Membiarkan konsumen memilih pilihan sendir tanpa didampingi pelayan, jadi hal tersebut membuat konsumen merasa kebingungan untuk bertanya tentang barang yang akan di pilihnya, sehingga konsumen yang harus menghampiri ke pelayan tersebut.

2. Tidak terjalinnya komunikasi antara pelayan dengan konsumen.

   Pelayan tidak bertegursapa ketika konsumen masuk ke dalam toko, tidak mempersilahkan konsumen untuk memilih dan tidak mengucapkan selmat “pagi, siang, sore, malam” ada yang bisa di bantu ?

3. Kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan.

   Banyaknya pelayanan yang melakukan tindakan indisipliner maka manajemen memberikan sanki pemecatan terhadap karyawan yang melakukan tindakan tersebut, sehingga menyebabkan kurangnya karyawan pada saat ini.

3.3.3 Usaha yang di lakukan dalam mengatasi hambatan prosedur pelayanan konsumen pada distro SCREAMOUS.

Masalah pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dan selalu diperbaiki kekurangannya. Dalam hal ini perusahaan dituntut kemampuannya untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan terpercaya mengenai suatu produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Konsumen dapat melihat kelebihan-kelebihan seperti pelayanan tambahan serta kemudahan-kemudahan dalam memperoleh produk yang diinginkan dan dibutuhkan.

Apabila perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas maka hal tersebut akan meningkatan keputusan konsumen membeli ulang pada perusahaan yang bersangkutan.oleh karena itu distro SCREAMOUS memiliki solusi dalam penyelesain pelayanan konsumen.

1. Perusahaan harus memberi pelatihan dan pengarahan yang lebih terhadap pelayan dalam menghadapi konsumen walaupun konsumen tidak akan membelinya dan Pelayan harus sering memperhatikan konsumen dalam menentukan item yang konsumen inginkan sehingga konsumen merasa nyaman ketika berbelanja.

2. Pelayan harus berkomunikasi atau bertegursapa dengan konsumen seperti mengucapkan ”selamat pagi, siang, sore, malam mas / mba ada yang bisa kami dibantu !!!! atau mau pilih-pilih dulu,, silahkan” sehingga konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikannya.

3. Screamous harus melakukan perekrutan karyawan baru dengan lebih ketat sehingga dapat mengurangi terjadinya tindakan-tindakan indisipliner oleh karyawan tersebut yang dapat merugikan perusahaan.