BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Perkembangan negara Republik Indonesia sampai dewasa sekarang ini telah mengalami kemajuan yang pesat, baik dibidang ekonomi, politik , sosial, Budaya maupun Pertahanan dan keamanan.

Khusus dibidang ekonomi dapat dilihat dengan tumbuh dan berkembangnya perusahaan-perusahaan, bail perusahaan manufaktur, perdagangan, pertanian maupun Industri jasa-jasa. Salah satu tolak ukur perkembangan perekonomian suatu bangsa dapat dilihat dari maraknya dan pesatnya pertumbuhan industri-industri jasa. Definisi dari industri jasa sendiri yaitu suatu aktifitas ekonomi yang bergerak dalam bidang pelayanan terhadap konsumen atau unit-unit usaha tertentu dalam melakukan kegiatan tertentu. Dalam hal ini jasa transfortasi merupakan faktor yang paling dominan dalam mengefektifkan suatu aktifitas atau kegiatan baik perusahaan maupun perseorangan.

Klasifikasi jasa transportasi umumnya terbagi atas tiga golongan, yaitu transfortasi darat laut dan udara. Masing-masing klasifikasi ini mempunyai kelebihan-kelebihan dan kekurangan-kekurangan.

Dalam kaitannya dengan aktifitas usaha yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan waktu, transfortasi udara merupakan pilihan yang paling tepat untuk digunakan, mengingat semakin globalnya informasi sekarang ini secara langsung berpengaruh terhadap aktifitas bisnis yang serba cepat dan tepat

dalam pengambilan keputusan. Untuk mengantisifasi hal-hal di atas jasa penerbangan merupakan salah satu jawaban yang paling tepat.

Seperti kita ketahui jasa penerbangan di Indonesia dewasa ini dikelola oleh dua kategori yaitu pertama dikelola oleh pemerintah dan oleh pihak swasta yang masing-masing sudah diatur dengan peraturan yang berlaku. Pengelolaan jasa penerbangan oleh swasta sejalan dengan salah satu kebijaksanaan pemerintah dalam bidang penerbangan yaitu dari Mono Airlines System menjadi Multi Airlines system, hal ini terlihat dari berdirinya perusahaan-perusahaan swasta yang bergerak dalam jasa penerbangan ini,salah satunya yaitu Bouraq Indonesian Airlines.

Berdasarkan uraian-uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan job training di perusahaan ini untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Customer pada perusahaan swasta nasional yang bergerak dibidang jasa penerbangan PT. Bouraq Indonesia Airlines (BIA).

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Maksud yang ingin penulis capai dalam mengadakan praktek kerja di PT.Bouraq Indonesia Airlines ini adalah untuk mencari data-data dalam rangka pelaksanaan kerja praktek.

Sedangkan tujuannya adalah :

1. Untuk mengetahui bentuk-bentuk Pelayanan bagi customer pada PT. Bouraq Indonesia Airlines
2. Untuk mengetahui secara langsung dunia kerja yang penuh tantangan.

1.3. Kegunaan Kerja Praktek

Penulis berharap agar hasil kerja praktek ini dapat berguna bagi pihak lain, diantaranya :

1. Mahasiswa

   Sebagai salah satu bahan untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh dibangku kuliah

2. Managemen Perusahaan

   Semoga Laporan Kerja Praktek ini berguna sebagai bahan pertimbangan PT.Bouraq Indonesia Airlines (Bandung) dalam memberikan pelayanan kepada customernya.

3. Praktisi Bisnis

   Penyusun mengharapkan agar laporan kerja praktek ini juga dapat berguna untuk dipelajari dan dikembangkan.

4. Penyusuin lain dengan topik dan judul yang berhubungan

   Laporan kerja praktek ini diharapkan dapat berguna dan dijadikan referensi bagi penyusun lain.

UNIKOM

1.4. Lokasi dan waktu Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek di Pt.Bouraq Indonesia Airlines, perwakilan Bandung yang berkedudukan di Jl. Naripan No 44 Bandung, dari hari senin tanggal 03 November 2003 sampai dengan hari jumat tanggal 26 December 2003 . Sedangkan pembagian waktu kerjanya yaitu sebagai berikut :

- Di Kantor PT.Bouraq Indonesia Airlines dari jam 08.00 – 16.00 wib, selama 24 hari

- Di Bandara Husein sastra Negara dari jam 05.00 – 15.00 wib, selama 23 hari