BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja praktek

Pelayanan merupakan bagian terpenting dari suatu perusahaan, karena berperan sebagai ujung tombak dari suatu perusahaan yang menentukan apakah suatu perusahaan berhasil atau tidak. Sebaik apapun manajemen suatu perusahaan apabila dalam pelayanan tidak memberikan pelayanan yang memuaskan, maka perusahaan tersebut belumlah bagus. Dimana pelayanan konsumen ini sering digunakan sebagai salah satu alat atau suatu cara agar masyarakat tertarik untuk menggunakan produk yang di hasilkan oleh perusahaan tersebut maka dari itu perusahaan berupaya sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen.

Dalam memberikan pelayanan, perusahaan berusaha agar para konsumen percaya akan produk yang akan di tawarkan perusahaan. Perusahaan tidak begitu saja memberikan pelayanan, ada tahapan-tahapan dan strategi tertentu yang telah diatur oleh perusahaan sehingga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen bisa dilakukan dengan baik dan lancar sehingga bisa menarik minat konsumen kepada perusahaan. Dengan memberikan pelayanan dengan baik minat kakan ketertarikan akan produk yang ditawarkan akan meningkat pula.

Pelayanan yang hendak diberikan oleh perusahaan mengalami beberapa tahapan terlebih dahulu, dan yang dimaksud dengan tahapan tersebut adalah sebagaimana prosedur-prosedur yang berperan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dan sebagai manapula untuk mengatasi keluhan-keluhan pelanggan.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat laporan kerja praktek ini dengan judul **"PROSEDUR PELAYANAN JASA RISET DI LPKL PDAM TIRTAWENING KOTA BANDUNG"**.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan penulis dalam kerja praktek di LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung ini adalah untuk mengetahui bagaimana:

1. Untuk mengetahui yang dimaksud dengan pelayanan jasa riset
2. Untuk mengetahui prosedur pelayanan jasa riset di LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Dari hasil kerja praktek lapangan yang di lakukan oleh penulis di LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung akhirnya penulis mengambil kesimpulan tentang kegunaan kerja praktek lapangan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
   a. Mendapatkan pengetahuan mengenai prosedur pelayanan jasa riset di LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung.
   b. Penulis dapat menyalurkan ide dan pengetahuan yang didapat selama perkuliahan untuk diimplementasikan di perusahaan dalam kegiatan prosedur pelayanan jasa riset di LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung.
   c. Adanya disiplin waktu dan tanggung jawab dalam bekerja sehingga dapat melatih keterampilan bagi penulis dalam memasuki dunia kerja.

2. Bagi Perusahaan
   a. Semoga hasil laporan ini dapat bermanfaat sebagai masukan dalam melakukan pelayanan jasa riset.
   b. Adanya ide-ide dan saran sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam prosedur pelayanan jasa riset di LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung.

3. Bagi Pihak Lain

   Dengan melakukan kerja praktek ini diharapkan nantinya bisa memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan masukan khususnya mengenai prosedur pelayanan jasa riset.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Adapun lokasi dan waktu dalam pelaksanakan kerja praktek ini adalah:

Hari : Senin - Jumat

Tanggal : 12 juli s/d 12 Agustus 2011

Waktu : Pkl. 08.00 – 16.00 WIB.

Tempat : LPKL PDAM Kota Bandung

Alamat : Jl. Atlas no.6 antapani – Bandung 40295.

Telp (022) 7304525 atau Faxsimile (022) 7304561.