BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, perkembangan teknologi informasi sangat berkembang dengan cepat. Dan hal ini menyebabkan kebutuhan akan informasi menjadi sangat penting, sehubungan dengan tujuan informasi yaitu menghasilkan sesuatu yang lebih berguna untuk pengambilan keputusan secara cepat dan akurat. Untuk itu, diperlukan suatu media atau alat yang dapat menyajikan informasi tersebut yaitu komputer.

Toserba “X” sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bisnis retail, merupakan sebuah perusahaan retail yang tidak terlepas dari kebutuhan terhadap informasi yang cepat dan akurat agar dapat menunjang kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu elemen yang penting bagi kelangsungan perusahaan tersebut adalah adanya Research and Development Departemen (Dept R & D) yang bertugas untuk mengetahui dan memantau kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan toserba “X”.

Untuk mendukung aktivitas kerja Departemen R&D, maka dilaksanakanlah survey-survey baik itu *intern* yang mencakup seluruh cabang Toserba “X”, maupun *ekstern* yang meliputi keadaan konsumen dan pesaing. Khusus untuk memantau keadaan konsumen, Departemen R&D melakukan suatu riset yang biasa di sebut “Store Service Performance” dengan menggunakan

perangkat riset kuesioner. Kuesioner pada umumnya berisi sekumpulan pertanyaan yang diajukan pada responden untuk dijawab.

Departemen R&D ini sangat membutuhkan sistem informasi pengolahan data, yang digunakan untuk mengolah data-data yang berhasil dikumpulkan dari hasil riset. Hasil dari pengolahan data ini, diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk manajemen Toserba "X". Sehubungan dengan itu, Laporan Kerja Praktek ini mengambil judul ***'Analisa Informasi Pengolahan Data Kuesioner Riset Store Service Performance pada Departemen Research & Development Toserba "X" Bandung'***

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kerja praktek ini adalah untuk menganalisis sistem informasi pengolahan data kuesioner riset "Store Service Performance" pada Departemen Departemen Research & Development Toserba "X" Bandung.

Sedangkan tujuan dari kerja praktek ini adalah untuk menangani permasalahan yang sering terjadi dalam Departemen R&D Toserba "X", terutama dalam pengolahan data hasil riset"Store Service Performance" .

1.3 Sistem Pelaksanaan Kerja Praktek

Di dalam pelaksanaan jadwal tugas bekerja di kantor pusat Toserba "X" yang beralamat di Jln. Soekarno Hatta 236 Bandung telah ditetapkan oleh instansi dengan waktu masuk kerja pukul 08.00 WIB dan waktu istirahat pukul 12.00-13.00 WIB, kemudian waktu pulang adalah pukul 17.00. Tetapi penulis diberikan

kebijaksanaan untuk meninggalkan Kerja Praktek apabila penulis mempunyai kegiatan akademis yang tidak bisa ditinggalkan. Dan diberi kesempatan untuk mengganti nya di hari lain.

Di dalam berpakaian pegawai-pegawainya memakai pakaian yang sesuai dengan ketentuan sebuah instansi. Dan penulis pada saat kerja praktek disyaratkan memakai kemeja putih dan celana / rok hitam. Setiap hari Jumat perusahaan memberi kebijaksanaan lain untuk memakai baju bebas tetapi sopan dan tidak boleh memakai kaos.

Metodologi Kerja Praktek

Metode yang penulis gunakan adalah metode deskriptif analisis, yaitu metode yang dilakukan dengan cara mencatat dan melukiskan apa adanya mengenai fakta atau kejadian untuk kemudian dianalisa sehingga diperoleh kesimpulan mengenai suatu masalah yang dipersoalkan.

Agar data informasi yang diperoleh sesuai dengan permasalahan yang ada, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (Field Research)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung tempat yang dijadikan objek penelitian. Dalam hal ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara :

a. Pengamatan (Observasi)

Yaitu cara mengumpulkan data dan informasi, dengan cara mengamati langsung ke objek penelitian.

b. Wawancara (Interview)

Yaitu cara mengumpulkan data dengan mengajukan tanya jawab secara lisan dengan pimpinan perusahaan atau pegawai di Toserba "X", khususnya di Departemen R & D.

2. Penelitian Keperpustakaan (Library Reaserch)

Yaitu penelitian yang digunakan dengan jalan mambaca berbagai literature yang ada hubungannya dengan masalah yang ingin dibahas.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan di kantor pusat Toserba "X" Jl.Soekarno Hatta No.236 Bandung. Waktu pelaksanaan kerja praktek dimulai dari 7 Agustus sampai 7 September 2006.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam menyusun Laporan Kerja Praktek ini terdiri dari empat bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang : Latar Belakang Masalah, Maksud dan Tujuan, Sistem Pelaksanaan Kerja Praktek, Lokasi dan Waktu Kerja Praktek, dan Sistematika Penulisan

BAB II RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang : Sejarah Singkat Toserba "X", Tempat dan Kedudukan Toserba "X", Bentuk dan Hukum

Perusahaan, Bidang Pekerjaan Departemen Research&Development Toserba “X” , Struktur Organisasi Toserba “X”.

BAB III KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK

Pada bab ini akan dijelaskan tentang analisis sistem yang sedang berjalan, dan pembahasan permasalahan.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang : kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan bab-bab sebelumnya. Juga berisi saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan sesuai dengan tujuan penulisan Laporan Kerja Praktek ini.