BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kerja Praktek

Pada perkembangan di negara-negara maju sangat besar pengaruhnya di segala bidang terutama dalam mewujudkan kesejahteraan umum, salah satunya adalah perkembangan dibidang perekonomian yang menjadi prioritas utama dalam pembangunan nasional, termasuk Indonesia sebagai negara berkembang. Dengan adanya perkembangan pembangunan dibidang perekonomian maka diharapkan hasil dari sektor tersebut dapat dirasakan dan dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat, serta mampu meningkatkan pendapatan nasional.

Dalam memasuki pasar bebas yang dimasuki oleh negara kita, mendorong kita untuk lebih memacu diri dan menguasai ilmu pengetahuan dalam era globalisasi. Pengetahuan, keterampilan, dan keahlian adalah modal utama untuk berperan dalam era globalisai ekonomi yang akan dihadapi.

Banyak perusahaan yang gulung tikar, dikarenakan Tidak mampu beradaptasi dengan konsumen dan tidak mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Perusahaan yang tidak mengerti akan keinginan para pelanggan atau konsumen, tentu akan ditinggalkan oleh pelanggan. Padahal pemasukan terbesar dari perusahaan itu sendiri ialah konsumen atau pelanggan, apabila kejadian seperti ini terus berlanjut, maka perusahaan itu sendiri akan bangkrut.

Salah satu manfaat dari kualitas layanan adalah memberikan kepuasan pada konsumen, sehingga memberikan timbal balik bagi perusahaan, dengan keutungan optimal yang signifikan, bagi perusahaan atau instansi itu sendiri. Pada prinsipnya perusahaan menginginkan keuntungan yang optimal. Dengan memberikan kualitas layanan kepada konsumen adalah untuk mendapatkan kesetiaan konsumen bagi perusahaan itu sendiri yang berarti keuntungan bagi perusahaan.

Dalam kasusnya sering sekali perusahaan atau instansi dapat berhasil dikarenakan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat, dalam hal ini bisa disebut pelangan atau konsumen kepada perusahaan atau instansi tersebut. Kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan atau konsumen terhadap perusahaan, di karenakan suatu nilai tambah yang lebih dahulu diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya. Nilai tambah yang diberikan oleh perusahaan atau instansi dapat berupa suatu kualitas layanan yang memuaskan para konsumen.

Arti dari Layanan atau jasa, menurut Zeithaml dan Bitner dalam Buchari Alma (2002:26) ialah:

"Suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk fisik. Biasanya dikonsumsi secara bersamaan seiring dengan produksinya, dan memberikan nilai tambah (seperti Kenikmatan, Hiburan, Santai, dan Kesehatan) yang intinya tidak berwujud bagi pembeli).

Makna diatas bahwa jasa atau layanan tidak berupa fisik atau berwujud, namun memberikan kepuasan tersendiri terhadap pembeli, bahkan pada tingkatan loyalitas. Sehubungan dengan uraian-uraian diatas, penulis merasa tertarik untuk mengadakan Penelitian tentang analisis kualitas layanan. Dalam hal ini penulis memilih Koperasi pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) dengan landasan dari anggota oleh anggota untuk anggota, tentunya akan memberikan kesan tersendiri bagi penulis, bagaiman menerapkan. Koperasi pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) sendiri berdiri pada tanggal 11 Mei 1962 yang diberi nama Koperasi Pegawai Otonom Kotapraja Bandung disingkat "KPOKB". Pada tahun 1966 namanya diubah menjadi Koperasi Pegawai Kotamadya Bandung disingkat "KPKB".

Dengan demikian Koperasi Kotamadya Bandung (KPKB) telah berbadan Hukum berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Koperasi Propinsi Jawa Barat tertanggal 12 Juli 1963 Nomor : 2840/BH/VI serta telah disesuaikan pula dengan Undang – Undang Nomor : 12 th 1967 dengan Akte penyesuaian tertanggal 6 September 1968 Nomor : 42/BH/IX-19/12-67.

Dalam hal ini penulis memilih Koperasi pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB),Sebagai pokok pembahasan masalah penyusunan Laporan Kerja Praktek ini dengan judul :

"ANALISIS KUALITAS LAYANAN, PADA KOPERASI PEGAWAI PEMERINTAH KOTA BANDUNG (KPKB)".

1.2. Tujuan Kerja Praktek

Didalam kegiatan kerja praktek ini terdapat tujuan. Adapun tujuan dari Kerja Praktek ini adalah sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui kualitas layanan pada Koperasi pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB).
2) Untuk mengetahui cara peningkatan kualitas layanan yang dijalankan oleh Koperasi pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB).

1.3. Kegunaan Kerja Praktek

Dengan diadakannya Kerja praktek yang diwajibkan kepada setiap mahasiswa/I akan memberikan manfaat yang berguna bagi:

Kegunaan praktis

a) Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberi masukan dan pertimbangan dalam melakasanakan kualitas layanan. Selain itu juga dapat dijadikan landasan bagi penulis untuk memberikan sumbangan saran dan masukan di dalam melaksanakan usaha dan manajemen dalam kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan.

b) Bagi Pihak terkait

Sebagai sumber informasi yang dapat bermanfaat dan mengetahui tentang analisa peningkatan kualitas layanan dalam bidang perusahaan.

c) Bagi pihak lain

Dengan hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran bagi perusahaan yang bergerak di bidang yang sama.

Kegunaan Akademis

a. Bagi penulis

menambah pengetahuan bagi penulis mengenai kegiatan-kegiatan pemberian kredit, terutama pengaruh peningkatan kualitas layanan, serta sebagai bahan pembanding antar teori yang didapat dalam bangku kuliah dengan pelaksanaan dilapangan.

b. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Menambah wawasan keilmuan dibidang manajemen terutama tentang pengaruhnya peningkatan kualitas layanan.

c. Bagi Pembaca

Hasil kerja praktek ini dapat dijadikan bahan referensi yang berguna dalam melaksanakan kerja prektek maupun studi lebih lanjut serta bahan rujukan dalam melihat keaadaan perusahaan secara benar dan obyektif.

1.4.Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Lokasi kerja praktek adalah tempat dimana penulis melaksanakan dan mengadakan kerja praktek secara langsung dengan mempelajari bagian yang diobervasikan serta untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan oleh penulis untuk menunjang judul yang diambil.

Dalam memenuhi tugas ini, penulis melaksanakan kerja praktek di Koperasi pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) JL.Wastukancana No. 5 Bandung. Dan kerja praktek ini dilakukan selama satu bulan yaitu dimulai dari bulan Juli sampai dengan Agustus.

Tabel 1.1

Rencana dan Pelaksanaan kerja praktek

No	Kegiatan	Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Kerja Praktek																								
2	Pelaksanaan Kerja Praktek																								
3	Pengumpulan Data																								
4	Penyusunan laporan Kerja Praktek																								